

---

BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004

**SUBSECRETARIA DE  
TELECOMUNICACIONES**

SANTIAGO DE CHILE

---

## Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>04</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>07</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	08
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	09
• Principales Autoridades .....	10
• Definiciones Estratégicas .....	11
- Misión Institucional .....	11
- Objetivos Estratégicos .....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	11
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	12
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	12
• Recursos Humanos .....	13
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	14
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	15
• Recursos Financieros .....	16
- Recursos Presupuestarios año 2004 .....	16
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>17</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	18
- Balance Global .....	18
- Resultados de la Gestión Financiera .....	20
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	23
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	28
- Informe de Programación Gubernamental .....	28
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	29
• Avances en Materias de Gestión .....	30
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	30
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	31
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	32
- Avances en otras Materias de Gestión .....	32
• Proyectos de Ley .....	33
<b>4. Desafíos 2005 .....</b>	<b>34</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>37</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	38
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	42
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	43
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	46
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	48
• Anexo 6: Transferencias Corrientes .....	49
• Anexo 7: Iniciativas de Inversión .....	50
• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	53

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	13
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	14
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004 .....	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004 .....	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004 .....	20
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004 .....	21
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera .....	22
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004 .....	31
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004 .....	38
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004 .....	42
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004 .....	43
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas .....	46
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2004 .....	48
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003 .....	48
Cuadro 16: Transferencias Corrientes .....	49
Cuadro 17: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004 .....	52
Cuadro 18: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	53

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato .....	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento .....	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	15

---

## 1. Carta del Jefe de Servicio



Christian Nicolai Orellana  
Subsecretario de Telecomunicaciones

El gobierno se ha orientado a transformar el sector de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones en motor del desarrollo económico y social del país, promoviendo el acceso a los servicios de telecomunicaciones a calidad y precios adecuados, con énfasis en los sectores vulnerables y marginados, mediante la definición de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones, a objeto de mejorar la calidad de vida de la población. En este contexto la gestión de la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año 2004 se enmarca en cuatro líneas de acción, que permite cumplir los objetivos estratégicos institucionales establecidos.

La primera línea de acción se refiere a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones, a estándares y precios adecuados, en la cual se destaca el proceso de fijación tarifaria, tramitándose totalmente durante el año 2004 los decretos tarifarios de las 5 concesionarias de telefonía móvil y 2 decretos de telefonía fija rural. Se continuó el proceso de toma de razón de la Contraloría General de la República de 5 concesionarias de telefonía fija y se dió inicio a los procesos tarifarios que finalizaran durante el año 2005 de 5 concesionarias de servicios de telefonía fija y de 2 concesionarias para servicios de Trunking Digital.

La segunda línea de acción está referida a estimular el desarrollo del sector, en un ambiente de sana competencia e incentivos necesarios para satisfacer los requerimientos del país. En este punto podemos destacar la dictación de la Norma Técnica que fija las disposiciones de uso de la banda de frecuencia 2,4 – 2483.5 MHz que permitirá entre otras la implantación de WI-FI en lugares públicos exteriores y la dictación de la Norma para el uso de la bandas de frecuencias 5250-5350 y 5470-5725 Mhz para aplicaciones WLAN y WiFi, que permitirá aplicaciones para acceso inalámbrico de datos en general, incluido el acceso a Internet con banda ancha al interior y exterior de inmuebles, permitiendo además introducir tecnologías de punta, de uso masivo y bajo costo para acceso a Internet tanto en zonas urbanas como rurales.

La tercera línea de acción está referida a aplicar y controlar la normativa sectorial para la correcta introducción y operación de los servicios de telecomunicaciones, en términos técnicos, de competencia y de protección a los consumidores, destacando los procesos de recepción de obras, que de un total de 843 solicitudes recibidas durante el año 2004, el 70% fue ejecutado. Estas solicitudes dicen relación con servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados, servicios de acceso universal adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y nuevas tecnologías.

---

En el marco de los compromisos de la Ley de Nuevo Trato y de la Secretaría General de la Presidencia, el programa de fiscalización 2004 consideró la ejecución de un total de 3.317 fiscalizaciones en terreno y la atención de 261 denuncias de operadores del sector; en este mismo ámbito destaca la fiscalización de los decretos tarifarios de empresas de telefonía móvil, permitió verificar que la reliquidación de los cobros de los nuevo decretos tarifarios se ejecutó acorde a la normativa vigente.

Respecto a la atención de consumidores en el año 2004, se produjo un importante incremento de reclamos por parte de usuarios de servicios de telecomunicaciones, llegando a 30.947 reclamos con insistencia ingresados, superando en un 183% a los reclamos del año 2003 y en un 324% en relación al 2002. El total de reclamos con insistencia resueltos, al 31 de diciembre de 2004, fue de 21.354. Para el área de Concesiones, se orientó a mejorar los procesos de trámite de otorgamiento de autorizaciones en términos de su sistematización, normalizando cada etapa asociado a esta actividad.

La cuarta línea de acción se relaciona con promover la conectividad a las redes y el acceso a los servicios de telecomunicaciones para los sectores de la población total o parcialmente excluidos, favoreciendo el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación e incentivando habilidades competitivas que inserten a nuestro país en la nueva economía de Internet. Las principales acciones están referidas a los proyectos del Fondo de Desarrollo de la Telecomunicaciones; realizando en el año 2004, dos concursos públicos de subsidios con una asignación de \$3.831 millones, que permitirá la conectividad a Internet, en forma gratuita por un periodo de 3 años a 667 escuelas rurales.

En el proyecto de Agenda Palena II, se adjudicaron \$315 millones en subsidio, para establecer y potenciar la red de transmisión de telecomunicaciones en las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihue, lo que se traducirá en un aumento en la calidad de servicio y disminución de precios. Respecto a la Coordinación Nacional de Infocentros que agrupa a las iniciativas de acceso comunitario a Internet, se realizó la validación en terreno del catastro de infocentros y se desarrolló un estudio sobre las iniciativas de acceso comunitario a Internet, los que servirán de base para orientar los esfuerzos públicos a fin de asegurar el desarrollo digital del país en esta materia. Se establecieron 12 Mesas Regionales de la Coordinación Nacional de Infocentros, desarrollándose 3 encuentros zonales (norte, centro y sur) de operadores de Infocentros.

En el área de gestión interna, podemos destacar que en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, se ha perfeccionado el proceso de atención para los usuarios y ciudadanos en general, a través de la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), lo que ha permitido una resolución oportuna a las crecientes consultas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. A su vez se ha diseñado e implementado sistemas informáticos, a objeto de optimizar y transparentar los procesos de interés ciudadano en el marco del Sistema Gobierno Electrónico.

Respecto a los principales desafíos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el año 2005, estos dicen relación con la actualización de la normativa que permita garantizar el desarrollo sostenido y equitativo del sector para el proceso de innovación tecnológica, completar el proceso de fijación tarifaria iniciado el 2003 y 2004, fiscalizar el estricto cumplimiento de la normativa, permitiendo un adecuado control del uso del espectro, fiscalizar de la correcta aplicación de los decretos tarifarios de los servicios telefonía fija y móvil vigentes a partir de 2004 y 2005, optimizar y acelerar los procesos de atención y

resolución de los reclamos presentados por los consumidores de servicios de telecomunicaciones, perfeccionar los planes de fiscalización a concesionarias de servicio público telefónico, continuar con el desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan cada vez mayores niveles de probidad, transparencia y equidad en los procesos de autorizaciones, realizar las acciones necesarias para que se masifique el acceso a las redes y servicios de Telecomunicaciones, como una forma de extender el uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en Chile y Consolidar la Red Nacional de Infocentros.



REPUBLICA DE CHILE  
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES  
Christian Nicolai Orellana  
Subsecretario de Telecomunicaciones

---

## 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
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

---

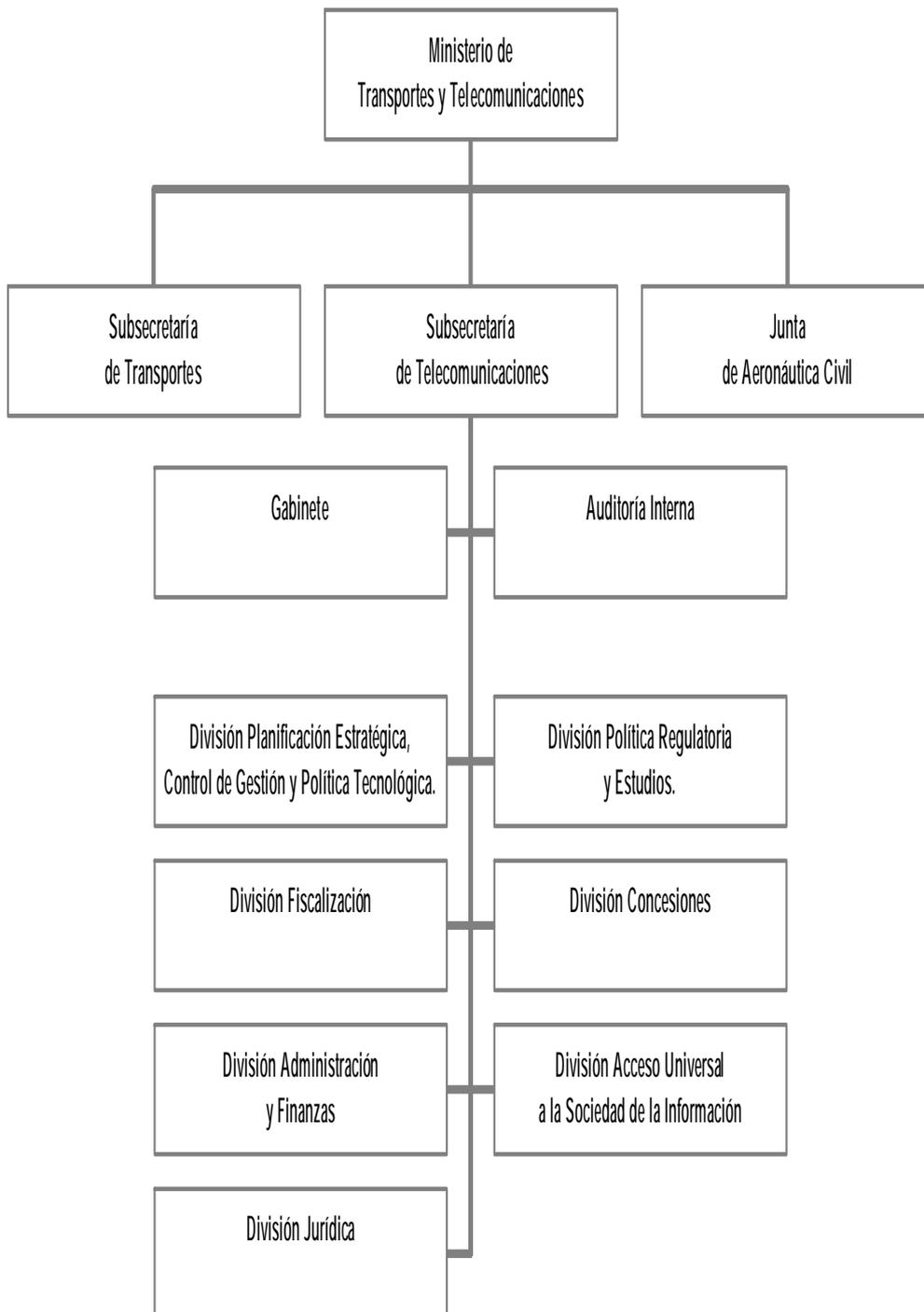
- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

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

Ley General de Telecomunicaciones N°18.168.

---

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



---

- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Subsecretario de Telecomunicaciones	Christian Nicolai Orellana
Jefe División Jurídica	Guillermo de la Jara Cárdenas
Jefe División Política Regulatoria y Estudios	Pablo Bello Arellano
Jefe División Concesiones	Víctor Garay Silva
Jefe División Acceso Universal a la Sociedad de la Información	Daniel Cortés Espinosa
Jefe División Fiscalización	Ignacio Verdugo Ramírez de Arellano

---

---

## • Definiciones Estratégicas

### - Misión Institucional

Transformar al sector de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones en motor del desarrollo económico y social del país, promoviendo el acceso a los servicios de telecomunicaciones a calidad y precios adecuados y contribuyendo a impulsar el desarrollo económico, con énfasis en los sectores vulnerables y marginados, mediante la definición de políticas y marcos regulatorios que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones, para mejorar la calidad de vida de la población.

### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Realizar las acciones necesarias para que se masifique el acceso a las redes y servicios de Telecomunicaciones, como una forma de extender el uso y aplicación de las TIC en Chile.
2	Realizar todas las acciones necesarias para que el consumidor pueda elegir libre e informadamente entre los servicios de Telecomunicaciones que se le ofrecen y posteriormente verificar el cumplimiento de normas, estándares y contratos, que afecten a consumidores y competidores.
3	Crear, modificar, actualizar y gestionar el marco normativo necesario para que el sector Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios. Lo anterior a objeto de disminuir la brecha interna respecto de otros países, y para mantener e incrementar las ventajas competitivas de Chile en la región.

### - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</u>	1,2
2	<u>Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</u>	3
3	<u>Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. (Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. (Evaluación de Programas Gubernamentales ; Año= 2003))</u>	1
4	<u>Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</u>	2

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Usuarios de telecentros
3	Beneficiarios de teléfonos públicos rurales
4	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
5	Alumnos sector público

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	<u>Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</u>	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
2	<u>Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</u>	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
3	Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios. <u>(Programa : Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. ( Evaluación de Programas Gubernamentales ; Año= 2003))</u>	Usuarios de telecentros Beneficiarios de teléfonos públicos rurales Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones Alumnos sector público
4	<u>Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</u>	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones

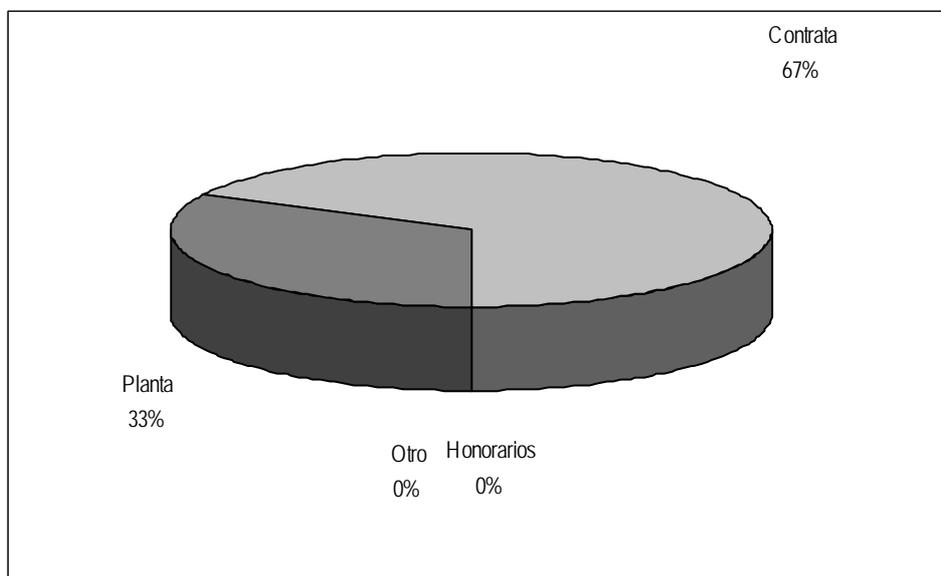
---

## Recursos Humanos

- DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR TIPO DE CONTRATO

Cuadro Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de contrato			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	14	44	58
Contrata	51	69	120
Honorarios <sup>2</sup>			
Otro			
TOTAL	65	113	178

- GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR TIPO DE CONTRATO



---

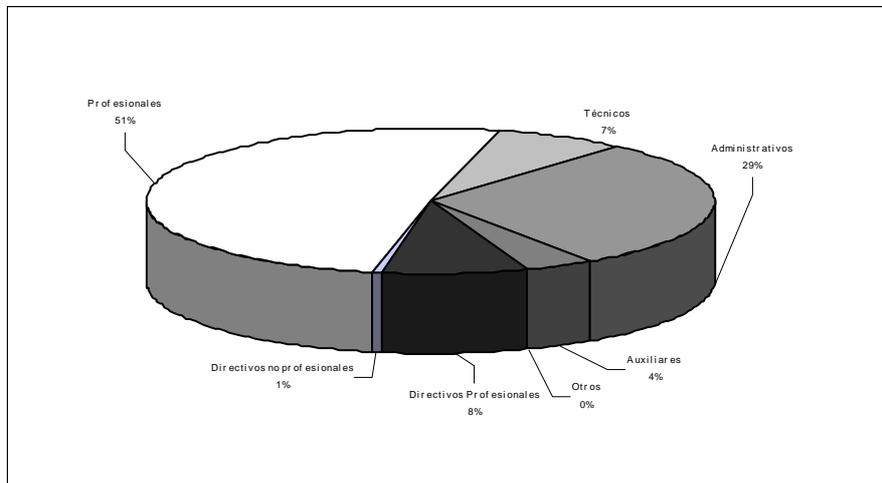
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

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

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR ESTAMENTO

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por estamento			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	1	14	15
Directivos no profesionales <sup>5</sup>		1	1
Profesionales <sup>6</sup>	25	65	90
Técnicos <sup>7</sup>	6	7	13
Administrativos	33	19	52
Auxiliares		7	7
Otros <sup>8</sup>			
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>113</b>	<b>178</b>

## GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR ESTAMENTO



3 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.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

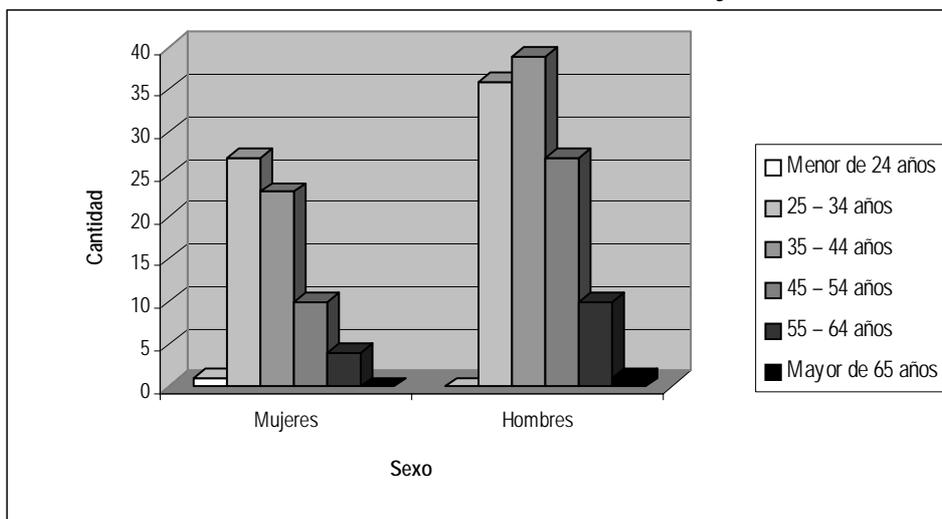
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

## DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR GRUPOS DE EDAD y SEXO

Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 Por grupos de edad y sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1		1
25 – 34 años	27	36	63
35 – 44 años	23	39	62
45 – 54 años	10	27	37
55 – 64 años	4	10	14
Mayor de 65 años		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>113</b>	<b>178</b>

## GRÁFICO: DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2004 POR GRUPOS DE EDAD y SEXO



<sup>9</sup> 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.

---

## Recursos Financieros

### - Recursos Presupuestarios año 2004

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4,426,688
Endeudamiento <sup>11</sup>	0
Otros Ingresos <sup>12</sup>	1,885,666
<b>TOTAL</b>	<b>6,312,354</b>

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	3,814,200
De Capital <sup>14</sup>	1,965,479
Otros Gastos <sup>15</sup>	532,675
<b>TOTAL</b>	<b>6,312,354</b>

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

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

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

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

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

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

---

---

### 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

## • Cuenta Pública de los Resultados

### - Balance Global

Durante el año 2004 fueron totalmente tramitados los decretos tarifarios de las 5 concesionarias de telefonía móvil: Entel PCS, Entel Telefonía Móvil, Smartcom, Bellsouth y Telefónica Móvil, además de la compañía telefónica rural CTR y la compañía de larga distancia ENTEL S.A., se continuó los procesos de toma de razón de la Contraloría General de la República de los decretos para las empresas Telefónica CTC, ENTEL Phone, CMET, RTC y Telefónica del Sur y se dio inicio a los procesos tarifarios que finalizarán durante el año 2005 de las siguientes concesionarias: VTR, Telesat, Manquehue, Telefónica de Coyhaique, Megacom, para servicios de telefonía fija; además de Centennial Cayman y Multikom, para servicios de Trunking Digital; en todos estos procesos se ha aplicado el Reglamento de publicidad y participación de los procesos tarifarios, el que contempla instancias de participación de terceros.

En lo relativo a la actualización del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y las incorporar tecnología convergente, se puede destacar la dictación de la Norma Técnica que fija las disposiciones para el uso de la banda de la frecuencia 2,4 - 2483.5 MHz; esta disposición permitirá entre otras la implementación de WI-FI en lugares públicos exteriores, modificación de la norma que establece códigos de numeración para servicios especiales telefónicos, elaboración y tramitación del Reglamento para el Servicio de Banda Local, se establece el contenido mínimo y otros elementos de la Cuenta Única Telefónica, y modifica Reglamento del Servicio Público Telefónico y Reglamento para el Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional, se elaboró el Decreto Supremo N° 590, de 4 de octubre de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de 4.12.04, que modifica Reglamento de Servicio Público Telefónico, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones y Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica (establece que las comunicaciones a los servicios de emergencia son gratuitas), se modificó el Reglamento de Servicio Público Telefónico, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones y Plan Técnico Fundamental de numeración, aprobadas por Decreto N°590, del 4/10/04, se dictó la Norma para el uso de la bandas de frecuencias 5250-5350 y 5470-5725 Mhz para aplicaciones WLAN y WiFi, esta disposición permitirá aplicaciones para acceso inalámbrico de datos en general, incluido el acceso a Internet con banda ancha al interior y exterior de inmuebles, permitiendo además introducir tecnologías de punta de uso masivo y bajo costo para acceso a Internet tanto en zonas urbanas como rurales; finalmente se destaca la dictación de la Norma de Banda Local, aprobado por Resolución Ex. N°1261 de 27/09/04, que actualiza normativa al servicio de banda local, agregando una nueva banda de frecuencias.

En el año 2004 quedo pendiente la modificación de Reglamento para las comisiones de peritos constituidas de conformidad al Título V de la Ley N°18.168, el que se encuentra en el Ministerio de Economía para su aprobación y el Reglamento de Desagregación de Redes y Reglamento Servicios Complementarios, propuestos en su marco de referencia, en ambos procesos se considera necesario una consulta pública.

En el área de fiscalización y concesiones destacan los procesos de recepciones de obras, que de un total de 843 solicitudes recibidas durante el año 2004, un 70% fue ejecutado. Estas solicitudes dicen relación con servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados, servicios de acceso universal

---

adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y nuevas tecnologías, en el marco de los compromisos de la Ley de Nuevo Trato y de la Secretaría General de la Presidencia, el programa de fiscalización 2004 consideró la ejecución de un total de 3.317 fiscalizaciones en terreno; además se atendieron 261 denuncias de operadores. Es importante destacar la fiscalización de los decretos tarifarios de empresas de telefonía móvil, acorde a la normativa vigente.

En relación a la atención de consumidores durante el año 2004, se produjo un importante incremento de reclamos por parte de usuarios de servicios de telecomunicaciones; específicamente el número de reclamos con insistencia (RCI) tuvo un sostenido aumento durante el año 2004 llegando a 30.947, de esta forma a diciembre del 2004, el número de reclamos con insistencia fue 183% superior a los de reclamos ingresados el año 2003 y en un 324% respecto a los reclamos ingresados durante el año 2002. El total de reclamos con insistencia resueltos, al 31 de diciembre de 2004, fue de 21.354, en un tiempo promedio de 130 días corridos, lo cual excede al plazo legal establecido en el Reglamento de Atención de Consumidores.

En el área de Concesiones, el mejoramiento de los procesos de trámite de autorizaciones, ha permitido disminuir el tiempo promedio de los diversos servicios autorizados destacando la disminución de tiempo en los procesos concesiones de Servicios Públicos de 126 días el 2003 a 88 días el año 2004.

Se elaboró un Manual de Trámites de Autorizaciones para la gestión interna, como para los partícipes del sector, permitiendo mayor transparencia en los procesos. Durante el año 2004 se ejecutaron 650 procesos de nuevas autorizaciones y 723 modificaciones.

Respecto a los proyectos del Fondo de Desarrollo de la Telecomunicaciones; durante el año 2004 se realizaron dos concursos públicos de subsidios a proyectos de telecomunicaciones por un total de \$4.146 millones, y la asignación de \$3.831 millones que permitirá la conectividad a Internet, en forma gratuita por un periodo de 3 años a 667 escuelas rurales, beneficiando a más de 108.000 alumnos, que representan cerca del 50% de la matrícula rural.

En el marco de la Agenda Palena II, se adjudicaron \$315 millones en subsidio, para establecer y potenciar la red de transmisión de telecomunicaciones en las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihue, lo que se traducirá en un aumento en la calidad de servicio y disminución de precios para los habitantes de esas comunas; además se iniciaron los Estudio de anteproyectos de conectividad, expansión de redes y servicios para la XI y XII regiones, que permitirán conocer las necesidades de telecomunicaciones de las regiones australes, así como las soluciones más factibles de implementar.

En materias de la Coordinación Nacional de Infocentros que agrupa a las iniciativas de acceso comunitario a Internet, se realizaron la validación en terreno del catastro de infocentros y se desarrollo un estudio sobre las iniciativas de acceso comunitario a Internet, los que servirán de base para orientar los esfuerzos públicos a fin de asegurar el desarrollo digital del país en esta materia y se establecieron 12 Mesas Regionales de la Coordinación Nacional de Infocentros, desarrollándose 3 encuentros zonales (norte, centro y sur) de operadores de Infocentros.

Durante el año 2004 se continuó el proceso de formación de especialista y profesionales en tecnologías de información, a través del Laboratorio de Tecnología de Información y el Nodo Chileno Centro de Excelencia Unión Internacional de Telecomunicaciones(UIT); es así, que durante el año 2004 se dictaron 10 cursos de alto nivel con la participación de 282 alumnos del sector público en cursos de tecnología de información y comunicaciones.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
Ventas de Activos	2,997	2,220	
Otros Ingresos	67,398	99,144	1
Aporte Fiscal	6,774,274	4,426,688	2
Saldo Inicial de Caja	520,669	1,784,302	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>7,365,338</b>	<b>6,312,354</b>	
Gasto en personal	2,697,663	2,759,242	
Bienes y servicios de consumo	471,304	439,558	
Transferencias corrientes	374,731	615,400	3
Inversión real	449,460	924,772	4
Transferencias de capital	1,568,427	1,040,707	5
Saldo Final de Caja, Otros	1,803,753	532,675	
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>7,365,338</b>	<b>6,312,354</b>	

NOTAS:

1. En Otros Ingresos, la ejecución del año 2004 presenta un incremento de 47,10% respecto del año 2003. Esta situación se explica en el aumento en la recaudación debido al mayor volumen de cursos de capacitación impartidos por el Centro de Tecnologías de Información de la Subtel.
2. El Aporte Fiscal durante el año 2004, disminuyó en 34,65% en relación al aporte percibido durante el año 2003. El menor valor observado, corresponde a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que para los años 2003 y 2004 consideraba realizar pagos de subsidios por M\$2.559.400 y M\$1.041.843 respectivamente.
3. Las Transferencias Corrientes al año 2004, aumentaron en 64,22% respecto del año 2003. Esta situación se debe al aumento en las actividades de recepción de obras de servicios de telecomunicaciones, de radio, etc., las que se financian con el presupuesto asignado al "Programa de Fiscalización", el cual el año 2003 presentó una ejecución de M\$353.704, y el año 2004 aumentó a M\$ 550.401. Además a contar del año 2004, se incorpora el programa denominado "Programa de formación en tecnologías de información", con un presupuesto de M\$ 38.162.
4. La Inversión Real muestra un aumento de 104,02%, que corresponde a la incorporación de nuevos estudios y proyectos por un monto de M\$429.318.
5. La Disminución de 33,65% en Transferencias de Capital, corresponde a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que para los años 2003 y 2004 consideraba realizar pagos de subsidios por M\$2.559.400 y M\$1.041.843 respectivamente.

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>I N G R E S O S</b>	5,401,786	6,313,261	6,312,354	907	
04			VENTA DE ACTIVOS	1,019	1,019	2,220	-1,201	
	41	001	ACTIVOS FÍSICOS	1,019	1,019	2,220	-1,201	
07			OTROS INGRESOS	44,313	79,460	99,144	-19,684	
	79		OTROS	44,313	79,460	99,144	-19,684	
09			APORTE FISCAL	5,346,454	4,459,549	4,426,688	32,861	
	91		LIBRE	5,346,454	4,459,549	4,426,688	32,861	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10,000	1,773,233	1,784,302	-11,069	
			<b>G A S T O S</b>	5,401,786	6,313,261	5,778,675	534,586	
21			GASTOS EN PERSONAL	2,724,688	2,782,411	2,758,242	24,169	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	422,841	441,024	439,557	1,467	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	639,526	616,753	615,403	1,350	
	31	001	SALAS CUNAS Y/O JARDINES INFANTILES	19,365	24,365	23,809	556	
		515	CONVENIOS PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN	578,906	551,133	550,401	732	
		516	PROGRAMA FORMACION EN TECNOLOGIAS DE INFORMACION	39,217	39,217	38,162	1,055	
	34	001	IMPUESTOS	2,038	2,038	3,031	-993	
31			INVERSIÓN REAL	1,095,131	1,312,083	924,766	387,317	
	50		REQUISITOS DE INVERSIÓN PARA FUNCIONAMIENTO	8,154	17,239	16,502	737	
	51		VEHÍCULOS	0	31,000	30,727	273	
	53		ESTUDIOS PARA INVERSIONES	664,167	643,764	443,259	200,505	
	56		INVERSIÓN EN INFORMÁTICA	0	17,000	12,563	4,437	
	73		INVERSIÓN REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	422,810	603,080	421,715	181,365	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	509,600	1,041,843	1,040,707	1,136	
	85		APORTES AL SECTOR PRIVADO	509,600	1,041,843	1,040,707	1,136	
		039	FONDO DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES	509,600	1,041,843	1,040,707	1,136	
90			SALDO FINAL DE CAJA	10,000	119,147	0	119,147	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

**Cuadro 8**  
**Indicadores de Gestión Financiera**

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>23</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100	%	77.7 8	81.8 2	75.0 0	109.09	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva <sup>24</sup> ]	Pesos	14,9 16,5 75	19,8 25,5 96	18,1 69,3 16	109.12	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 <sup>25</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	51.0 6	11.9 0	18.4 1	154.61	3
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>26</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	47.8 0	16.7 6	27.2 0	162.26	3

**NOTAS:**

- El Índice del porcentaje de Decretos modificatorios año 2004, se calculó ab base a la siguiente información:  
N° Decretos Modificatorios : 8  
N° Decretos Originados en Leyes : 2
- Para el cálculo del promedio del gasto de operación por funcionario se consideró la dotación efectiva de los 2002, 2003 y 2004, de 129, 161 y 176, funcionarios respectivamente.
- Los porcentajes del gasto en "programas del subtítulo 25" y en "estudios y proyectos de inversión", se calcularon sobre el gasto de operación de los años 2002, 2003 y 2004, de M\$ 1.852.188, M\$ 3.158.754 y M\$ 3.197.800, respectivamente.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

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

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 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.

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

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### Concesiones y Permisos de Servicios de Telecomunicaciones.

Durante el año 2004 se otorgaron 26 nuevas concesiones de Servicios Públicos e Intermedios de Telecomunicaciones, de la cuales 20 corresponden a Servicio Público y 6 a Servicio Intermedio; de igual forma se modificaron 257 concesiones, donde 235 corresponden a concesiones de Servicio Público y 22 a Servicio Intermedio.

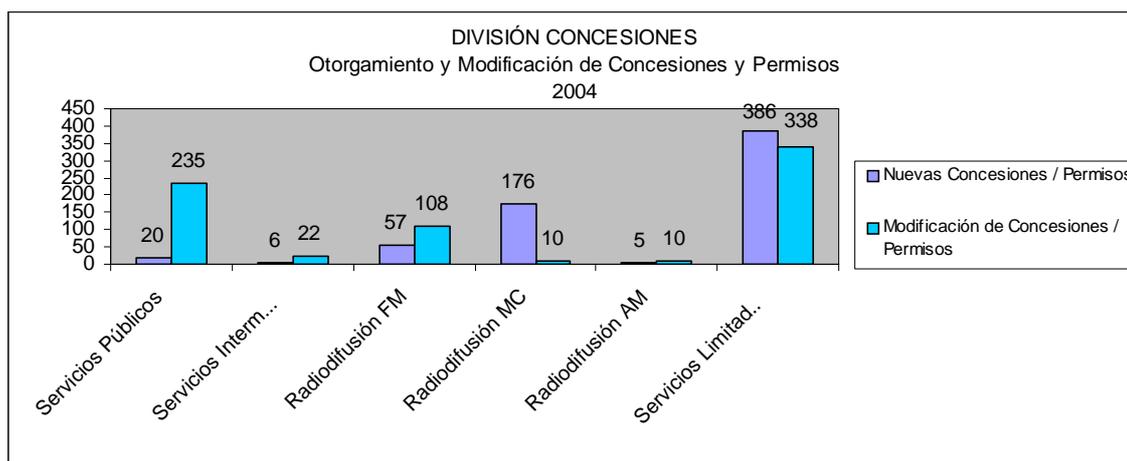
En Servicio de Radiodifusión Sonora se otorgaron mediante concurso público 57 concesiones de Frecuencia Modulada, 176 de Mínima Cobertura y 5 de Amplitud Modulada. En total entran en operación 238 nuevas concesiones de radiodifusión sonora en el país; y se modificaron 108 concesiones de Frecuencia Modulada, 10 de Mínima Cobertura y 10 Amplitud Modulada.

Con respecto a los Permisos de Servicios Limitados de Telecomunicaciones; durante el año 2004, se tramitaron un total de 896, otorgándose 386 nuevos permisos, 338 modificaciones a los existentes y rechazándose 172 solicitudes.

El mejoramiento de los procesos de trámite de otorgamiento de autorizaciones en términos de su sistematización, se ha traducido en disminución de tiempo de procesos concesiones de Servicios Públicos de 126 días el 2003 a 88 días el año 2004, disminución de tiempo de procesos concesiones de Servicios Intermedios de 123 días el 2003 a 97 días el año 2004 y disminución de tiempo de procesos concesiones de Radiodifusión Sonora de 10,5 meses el 2003 a 6, 2 meses días el año 2004.

Dicha mejora en los tiempos de tramitación beneficia a 6.049 concesionarios y permisionarios de los servicios de telecomunicaciones.

Durante el año 2004 se ejecutaron M\$ 527.874, para las concesiones y permisos de servicios de Telecomunicaciones.



---

### **Decretos Tarifarios.**

Por mandato legal, los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Reconstrucción, a través de la Subsecretaría de Telefónica deben fijar las tarifas máximas por períodos de cinco años, sobre la base de los procedimientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, de esta forma se enviaron a la Contraloría General de la República los decretos tarifarios de las siguientes empresas concesionarias: ENTEL Telefonía Móvil, ENTEL PCS Telecomunicaciones, Smartcom, Telefónica Móvil, Bellsouth Comunicaciones, ENTEL S.A., Cia Telefónica Rural(CTR), CTC, CMET, ENTEL Phone, RTC, Telefónica del Sur, Manquehue Net, Telesat Compañía de Teléfonos, VTR banda ancha y Compañía de Teléfonos de Coyhaique. De los cuales, 7 decretos se encuentran publicados en el diario Oficial y los restantes se encuentran en proceso de Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República.

Los recursos ejecutados para generar este producto durante el año 2004 ascienden a M\$ 792.238, y los beneficiarios corresponden a 10.000.000 usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

### **Recepciones de obras, Resolución de las denuncias y Fiscalización de Servicios.**

Este proceso beneficia a 12.085 operadores y 10.000.000 de usuarios de los servicios de telecomunicaciones. La Subsecretaría ejecuto M\$ 1.543.569 en la generación de los productos de fiscalización.

De las 843 solicitudes de recepciones de obras recibidas durante el año 2004, un total cercano al 70% fue ejecutado. Estas solicitudes dicen relación con servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados, servicios de acceso universal adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y nuevas tecnologías.

Cabe destacar que en el mes de noviembre de 2004, se ejecutó la recepción de obras del sistema WI-FI en la Plaza de la Constitución provisto por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Este servicio permite la conexión gratuita a Internet de cualquier usuario que disponga de la tecnología compatible en su computador personal.

Del mismo modo, se efectuaron las recepciones de obras correspondientes a los servicios públicos de telefonía móvil. Particularmente, se recepcionaron 2 antenas de telefonía móvil en la Isla de Pascua iniciándose este tipo de servicio en dicha zona insular del país, beneficiando a todos los habitantes de dicha isla.

Al 31 de diciembre de 2004, se ejecutaron 3.317 fiscalizaciones de las 3.119 comprometidas, superando en un 6% el total comprometido.

FISCALIZACION DE SERVICIOS 2004	FISCALIZACIONES EJECUTADAS AL 31 DE DICIEMBRE 2004
TELEFONOS PUBLICOS RURALES	1.537
TELECENTROS COMUNITARIOS	233
ANTENAS DE T. MOVIL	1.100
RADIOS AM	42
RADIOS FM	304
RADIOS MC	96
RADIOS OC	2
PLC	3
<b>TOTALES</b>	<b>3.317</b>

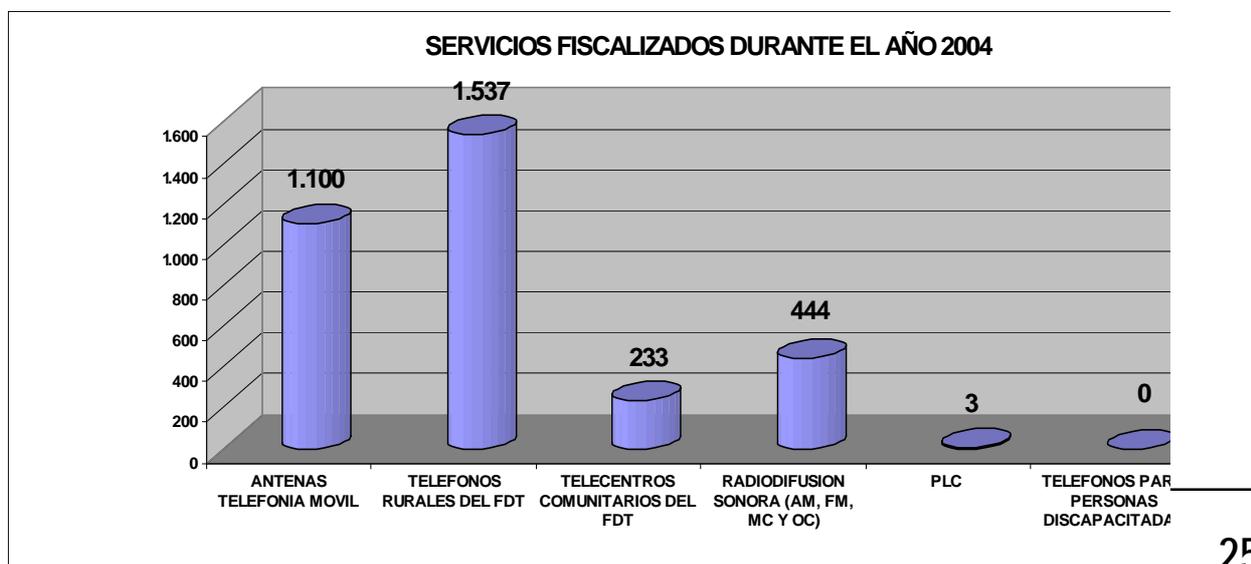
#### Fiscalización de Decretos Tarifarios de Telefonía Móvil

Dentro del año 2004, se fiscalizó el correcto cobro de llamados y planes alternativos de las empresas de telefonía móvil con decretos tarifarios fijados entre el 01/01/04 y el 30/05/04; bajo esta condición, se ejecutaron acciones de fiscalización a las 5 empresas de telefonía móvil (Entel PCS Telecomunicaciones S.A., Entel Telefonía Móvil S.A., Smartcom PCS S.A. Telefónica Móvil de Chile S.A. y Bellsouth Comunicaciones S.A.).

Este proceso de fiscalización permitió concluir que la reliquidación de los cobros ajustados a los nuevos decretos tarifarios, se ejecutó acorde a la normativa vigente.

#### Fiscalización del Registro Nacional de Equipos Telefónicos Móviles Robados y/o Hurtados.

En atención a lo dispuesto en la Circular N° 54 del 10 de marzo de 2003, se instruye a las concesionarias de telefonía móvil el intercambio de información, con copia a la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de los datos referidos a equipos telefónicos móviles robados y/o hurtados.



## Atención de Denuncias

Durante el año 2004, ingresaron un total de 320 denuncias, de las cuales 261 fueron atendidas, representando un 81,56% de cumplimiento., en un plazo promedio de 35 días.

Tipo de denuncias	Atendidas	Ingresadas	Porcentaje
Radiocomunicación	89	111	80,18%
Servicios Públicos	44	56	78,57%
Teléfonos Públicos Rurales	65	66	98,48%
Antenas Telefonía Móvil	18	28	64,29%
Servicios Limitados	32	38	84,21%
Gabinete	1	1	100,00%
Otros	12	20	60,00%
TOTAL	261	320	81,56%

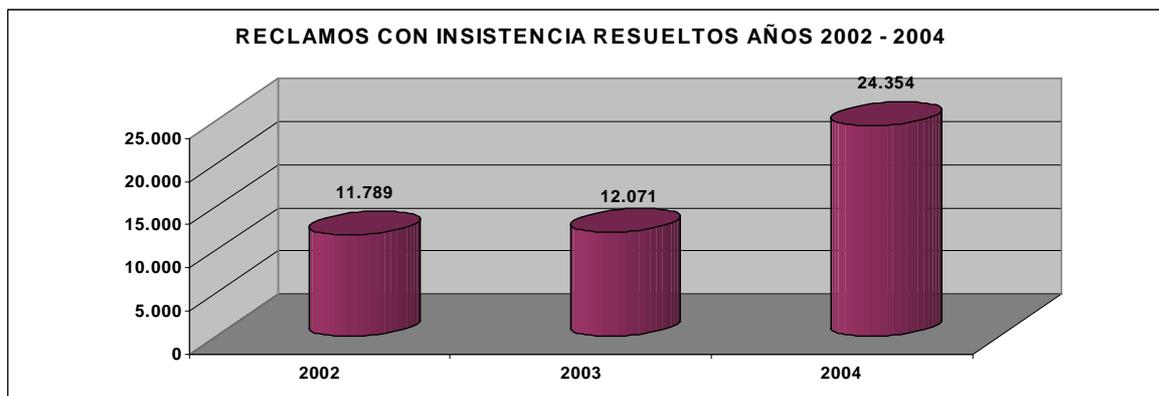
## Resolución de Reclamos

Los beneficiarios de este producto son 10.000.000 de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, que potencialmente pueden presentar reclamos por la prestación de servicios.

Durante el año 2004, se produjo un importante aumento en el número de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones. Específicamente el número de reclamos con insistencia (RCI) tuvo un sostenido aumento durante el año 2004 llegando a 24.447 al mes de octubre y 30.947 al 31 de diciembre de 2004, esta cifra es un 183% superior el año 2003 y en un 324% al total de reclamos ingresados durante el año 2002. Esta situación provoco que el tiempo promedio de resolución de reclamos fuera inferior a la meta comprometida.

EL total de reclamos con insistencia resueltos, al 31 de diciembre de 2004, fue de 24.354, representando un 70% de cumplimiento en un tiempo promedio de 130 días corridos, el cual excede al plazo legal establecido en el Reglamento de Atención de Consumidores, sin embargo como el reglamento considera un plazo legal de 38 días hábiles, para realizar una medición realista el porcentaje de resolución debe considerar los ingresos al mes de octubre, en este caso los resultados son 86% de resolución con un tiempo promedio de 117 días, plazo muy superior al señalado en el reglamento.

Por este motivo se aumentó el número de personas que componen la dotación del Departamento de Atención de Consumidores, se perfeccionó el sistema computacional de gestión de reclamos y se ejecutó un plan de difusión en las 13 regiones del país.



---

### **Subsidios del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones**

Durante el año 2004 se realizaron dos concursos públicos de subsidios a proyectos de telecomunicaciones por un total de \$4.146 millones, y la asignación de \$3.831 millones que permitirá la conectividad a Internet, en forma gratuita por un periodo de 3 años a 667 escuelas rurales, beneficiando a más de 108.000 alumnos, que representan cerca del 50% de la matrícula rural.

Respecto a los telecentros financiados con el Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones, de un total de 200 telecentros instalados, 192 se encuentran operando, lo que representa un 96%.

---

## ● **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

### - **Informe de Programación Gubernamental**

La Subsecretaría durante el año 2004, comprometió con la Secretaría General de la Presidencia 19 acciones, de las cuales 15 fueron cumplidas, 2 incumplidas, 1 con cumplimiento bajo y 1 con cumplimiento alto.

De total de las acciones comprometidas y cumplidas destacamos:

#### Acciones asociadas al producto estratégico **fiscalización de Servicios**

1. Fiscalizar el correcto cobro de llamados y planes alternativos de las empresas dominantes con decretos tarifarios fijados entre el 01/01/04 y el 30/06/04.

Para los decretos tarifarios de telefonía móvil fijados en el periodo establecido, se fiscalizó el 100%, lo que permitió concluir que la reliquidación de cobros ajustados a los nuevos decretos tarifarios, se ejecuto acorde a la normativa vigente.

2. Fiscalizar el 95% de los TLCC adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones recepcionados al 31/12/03, equivalente a 229 TLCC.

En el año 2004 se fiscalizaron 233 telecentros comunitarios, en las regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XII y Metropolitana, cumpliendo en un 102% el compromiso.

3. Fiscalizar el 15% del parque de antenas de telefonía móvil informado por las Cías al mes de noviembre de 2003, equivalente a 570 antenas de telefonía móvil.

En el año 2004 se fiscalizaron 1100 antenas de telefonía móvil, en las regiones I, II, III, IV, V, VI VII, VIII, IX, X, XI, XII y Metropolitana, cumpliendo en un 193% este compromiso.

#### Acciones asociadas al producto estratégico **Decretos Tarifarios**

4. Decretos Tarifarios ingresados a Contraloría General de la República de las empresas Entel PCS, Entel Móvil, Smartcom, Bellsouth, Telefónica Móvil, CTC, CMET, Entelphone, CTR, Entel S.A., CNT y RTC (ex GVT).

En el año 2004 fueron ingresados a la Contraloría General de la República un total de 14 decretos tarifarios de los 12 comprometidos en esta acción de los cuales 7 fueron dictados.

#### Acciones asociadas al producto estratégico **Subsidios para la conectividad Rural**

5. Publicación en el Diario Oficial de Las bases del concurso Programa Conectividad Rural del FDT, considerando los nuevos requerimientos de conectividad.

En el año 2004 se publicaron las bases asociadas a esta acción, donde para el concurso Transmisión Provincia de Palena, se adjudico 1 proyecto y para el concurso de Conectividad a Internet de Escuelas Rurales se adjudicaron 13 proyectos, lo que beneficiara a 667 escuelas rurales, beneficiando a más de 108.000 alumnos.

---

## Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>

La Subsecretaría posee el Programa: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el cual está asociado al producto estratégico, *subsídios para telecentros comunitarios*.

Compromisos:

### 1. Tercer Informe de Actividades de los infocentros de la Coordinación Nacional de Infocentros

El trabajo se centró principalmente en; avanzar de un nivel de coordinación a uno de gestión en la Red Nacional a fin de consolidarla y dar cumplimiento de las directrices de la política nacional de infocentros en el marco de la Agenda Digital 2004 – 2006; fomentar y desarrollar las alianzas institucionales y territoriales, especialmente aquellas que tienen servicios de gobierno electrónico y que en conjunto con las redes de infocentros fortalecieron las capacidades de los operadores y de sus usuarios; desarrollar talleres y encuentros regionales y nacionales, para consolidar las buenas prácticas y fomentar las alianzas y; potenciar el desarrollo y mantenimiento de las Mesas Regionales de Tecnologías de la Información con el propósito de aunar esfuerzos e iniciar el proceso de promoción, conocimiento y compromiso con la Agenda Digital.

### 2. Generar Alianzas con Instituciones para la Realización de Aportes o Administración de Telecentros mejorando su Gestión

El trabajo de la Subsecretaría como organismo intermediador y facilitador se orientó esencialmente a establecer los nexos y contactos con Municipalidades y otras organizaciones públicas y privadas, que manejan distintas redes de infocentros, a fin de interesarlas para el traspaso y administración de algún Telecentro con problemas de sustentabilidad o establecer alianzas con los permisionarios tendiente a mejorar su gestión. Como resultado se obtuvo que diversas Municipalidades e instituciones como Biblioredes-DIBAN y el INJUV, accedieron a proporcionar aportes y que se indican con más detalle en el informe, con el objeto de dar continuidad a los proyectos y del servicio a la comunidad.

En relación a los indicadores comprometidos y definidos en la Matriz de Marco Lógico para la evaluación del programa del FDT, podemos mencionar que la tasa de uso de los Telecentros es de 131 habitantes por cada 1000; y la tasa de ocupación es del 23% de las horas disponibles. Es importante señalar que 8 indicadores no pudieron ser evaluados debido a que corresponden a nuevos concursos, los cuales a la fecha no se han realizado.

---

<sup>27</sup> Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

<sup>28</sup> 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.

---

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

En el año 2004, el Programa de Mejoramiento de la Gestión logro un cumplimiento del 94%, cumpliendo con 10 de los 11 sistemas comprometidos.

El sistema Financiero Contable no fue validado por la red de expertos, debido a que no se envió la programación de la ejecución financiera de inversión dentro del año calendario correspondiente. Por tal motivo la Subsecretaría a definido un plan para el año 2005 con el objeto de prevenir el cumplimiento de los requisitos técnicos de dicho sistema.

El sistema de la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias OIRS, ha perfeccionado el proceso de atención para los usuarios y ciudadanos en general.

En el Sistema Gobierno Electrónico, se han diseñado e implementado sistemas informáticos, a objeto de optimizar y transparentar los procesos de interés ciudadano.

El sistema de Chilecompra se ha enfatizado en mejorar los procesos de adquisición a través del portal de compras y contrataciones públicas a objeto de fomentar la transparencia y la probidad.

El sistema de Equidad de Género, permitió incorporar el concepto de no discriminación en la formación de especialista en tecnología de información y comunicación, incorporar la variable "género" en los estudios prospectivos y en los procesos de difusión de las actividades de la Subsecretaría.

El sistema de Capacitación, a partir de un diagnostico realizado a fines del 2003 ha iniciado el plan de capacitación por competencia en las divisiones de Fiscalización y Concesiones; respecto a las demás divisiones de la Subsecretaría ha concentrando el proceso de capacitación en las áreas de Desarrollo Organizacional, Telecomunicaciones, Administración y Gestión, Idiomas, Prevención de Riesgos e Higiene y Seguridad, Tecnologías de la Información y Desarrollo Personal.

El sistema de Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambiente de Trabajo, ha permitido efectuar un diagnostico respecto a las falencias que tiene la institución en esta área, permitiendo elaborar un plan de trabajo, que se ejecuto de acuerdo a las restricciones presupuestaria, destacando las medidas de seguridad para la evacuación de edificio.

Respecto al Sistema de Gestión Territorial Integrada, se logró efectuar un análisis de productos estratégicos y la viabilidad de aplicar el enfoque territorial en los planes de la Subsecretaría, especialmente en lo relativo a los productos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Dentro de este contexto se destaca el Sistema de Planificación y Control de Gestión, el cual ha sido seleccionado como caso exitoso para ser aplicado como referencia en experiencias similares en otros países de América Latina, a través del Banco Interamericano del Desarrollo.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

<b>Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004</b>			
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas</b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo</b>
Acceso Universal a la Sociedad de la Información	12	90%	4%
<b>Concesiones y Autorizaciones</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>
Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	16	100%	4%
<b>Desarrollo Tecnológico</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>
Financiero Contable	26	100%	4%
Fiscalización	32	100%	4%
Atención de Consumidores	24	94%	4%
Política Regulatoria y Estudios	13	100%	4%
Jurídica	9	100%	4%
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo</b>		<b>98,2%</b>	

Dentro de esta Subsecretaría, el convenio de Desempeño Colectivo ha permitido establecer metas asociadas directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos, de tal forma que el establecimiento de indicadores permite cuantificar la contribución de cada equipo de trabajo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los resultados de los indicadores permiten a la autoridad, establecer el grado de contribución de los equipos de trabajo al cumplimiento de las metas y objetivos, y posibilita tomar las medidas y decisiones pertinentes para mejorar la gestión institucional.

En relación al mecanismo de incentivo al interior de la institución, esto ha permitido que los funcionarios asocien el grado de cumplimiento de metas con una retribución de carácter monetaria, logrando con esto un mayor nivel de compromiso respecto a sus funciones.

---

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

- **Avances en otras Materias de Gestión**

En materia de atención de consumidores y debido al fuerte incremento de reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la Subsecretaria ha implementado un Sistema de Gestión de Reclamos a objeto de reducir los tiempos promedios de trámites desde los 130 días a 38 días hábiles que es el plazo legal para resolver los reclamos. Así mismo y como una forma de mejorar la atención de los usuarios se habilitaron nuevas oficinas que permiten una atención expedita a los usuarios y a los ciudadanos.

También es importante destacar los esfuerzos de la Subsecretaria en mejorar los procesos de planificación estratégica y mejorar el clima laboral, utilizando diversas herramientas tales como el coaching directivo, talleres de planificación, enfatizando el entrenamiento en las capacidades directivas y el trabajo en equipo.

---

## • **Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004.

No obstante, la Subsecretaria de Telecomunicaciones realizó seguimiento a los proyectos relacionados con el sector, los cuales corresponden a iniciativas de otras Secretarías de Estado como es el caso de:

- Proyecto de Ley que modifica Códigos Procesal Penal y Penal, Boletín 3465-07, del Ministerio de Justicia.
- Proyecto de Ley que dota al Consejo Nacional de Televisión de la función de determinar las condiciones en que los servicios de radiodifusión televisiva deben poner en práctica campañas de interés público, Boletín 3589-15 del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

---

## 4. Desafíos 2005

1. **Mantener un marco normativo y regulatorio actualizado que favorezca el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación.**
  - a. Actualizar la generación de una nueva normativa que permita seguir garantizando el desarrollo sostenido y equitativo del sector para el proceso de innovación tecnológica, en especial respecto de la introducción de servicios de voz y otros sustentados en el protocolo IP (Internet Protocol)
  - b. Mantener informado y actualizado las normativas de los servicios de telecomunicaciones a los diferentes actores del sector
  - c. Realizar el seguimiento y análisis de aspectos de funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones, para efectos de corregir, a través de los Órganos correspondientes las ineficiencias en dicho mercado.
  - d. Modificar y consolidar la Resolución N°144 de 1979, sobre equipos de baja potencia.
  - e. Elaborar norma para establecer procedimiento de asignación de los números de servicios de emergencia.
  - f. Elaborar borrador de norma para radiodifusión sonora digital.
  - g. Modificar Decreto N°915, de 1983, Plan General del uso del espectro Radioeléctrico.
  - h. Elaborar borrador para actualización de Servicios de 3G.
  - i. Dictar los Decretos Tarifarios, para las concesionarias: Megacom, Nextel y Telcoy.
  - j. Actualizar el Plan General del Uso del Espectro Radioeléctrico.
  - k. Otorgar concesiones de Servicio Público Telefónico Local Inalámbrico en la banda 3.400 – 3.600 MHz. con carácter nacional y una concesión de carácter regional para cada región exceptuando la décima región,
2. **Aplicar y controlar la normativa sectorial para la correcta introducción y operación de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos, de competencia y de protección a los consumidores.**
  - a. Ejecutar, atender y resolver las recepciones de obras, denuncias y reclamos con insistencia pendientes del año 2004 durante el primer trimestre del año 2005.

- 
- b. Rediseño de los procesos de fiscalización y recepción de obras orientado a la fiscalización y recepción de servicios por programas, lo anterior, sustentado en un sistema de gestión de fiscalización (SGF) con aplicaciones específicas con el objeto de alcanzar un mayor grado de transparencia, efectividad y control en la gestión. En particular lo relacionado con la recepción y fiscalización de: servicios públicos, servicios intermedios, servicios de radiodifusión, servicios limitados, nuevas tecnologías y servicios de acceso universal provistos por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
  - c. Implementar un plan de fiscalización a concesionarias de servicio público telefónico a objeto de verificar el correcto cumplimiento de la normativa relacionada con la atención de consumidores, como asimismo la realización de seminarios y paneles de trabajo que permitan un diálogo con la industria del sector, a fin de propender a la mejor calidad del servicio de atención a clientes en el sector de telecomunicaciones.
  - d. Recepcionar el 100% de las solicitudes de Recepción de Obras de Servicios de Acceso Universal, adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ingresadas formalmente a Subtel, al 30 de septiembre de 2005 asociadas a los servicios de telefonía rural, telecentros comunitarios, proyecto de conectividad escuelas rurales y proyectos de transmisión para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihué.
  - e. Fiscalizar el 25% de las escuelas rurales con conectividad a internet subsidiadas a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y recepcionadas al 30/09/05 y fiscalizar el 25 % de radioemisoras AM, FM, MC y OC vigentes al 31/12/04.
  - f. Resolver al 31 de diciembre de 2005, el 100% de los reclamos con insistencia ingresados a la Subsecretaría entre enero y septiembre de dicho año.
  - g. Fiscalizar el 95% de los telecentros comunitarios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones recepcionados al 31/12/04.
  - h. Ejecutar la recepción de obras y fiscalización de los proyectos asignados a través del concurso público del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, para brindar conectividad a escuelas rurales.
  - i. Optimización del proceso de fiscalización de radioemisoras y estaciones de telefonía móvil, ilegales y/o clandestinas.
  - j. Fiscalización los sistemas de facturación, tasación y medición de los decretos tarifarios fijos y móviles, vigentes a partir de 2004 y 2005.
  - k. Mejorar el sistema de atención de reclamos a través de Internet, que busca perfeccionar y ampliar los canales de comunicación entre la ciudadanía y la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
  - l. Ampliación, perfeccionamiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).

- 
- m. Automatización y optimización de los procedimientos en la capacidad de resolución de los procesos de atención de consumidores.
- 3. Favorecer el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, incentivando habilidades competitivas que inserten a nuestro país en la nueva economía de Internet.**
- a. Realizar las acciones necesarias para que se masifique el acceso a las redes y servicios de Telecomunicaciones, como una forma de extender el uso y aplicación de las TIC en Chile.
- Implementar los proyectos de 667 escuelas rurales conectadas a Internet.
  - Diseñar proyectos para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihue con sistemas de transmisión de mayor calidad.
  - Elaborar estudio de anteproyectos de conectividad, expansión de redes y servicios para la I, II, III regiones.
- b. Consolidar la Red Nacional de Infocentros a través de las siguientes actividades:
- Diseñar e implementar un Programa de Transferencia de experiencias exitosas (buenas prácticas) y de tecnologías de gestión eficientes para el fortalecimiento de la Red Nacional de Infocentros.
  - Construir, implementar y mantener un Sistema de Monitoreo y Evaluación de Gestión que facilite un estilo de Gerencia Estratégica del Programa Nacional de Infocentros.
  - Capacitar y Perfeccionar a los Operadores de la Red Nacional de Infocentros para fortalecer su capacidad de liderazgo y dominios técnicos en el ejercicio de su función.
  - Fortalecer la Institucionalidad Regional de la Red Nacional de Infocentros.
  - Crear e implementar una estrategia y modo de funcionamiento para la instalación de un Fondo Concursable para la sustentabilidad de los Infocentros.
  - Definir y desarrollar un Centro de Recursos en Línea con información, servicios y contenidos útiles para los usuarios de la Red Nacional de Infocentros.
  - Elaborar el Catastro de la Red Nacional de Infocentros y categorizar su oferta, considerando la necesidad de su regulación y consolidación en el mediano plazo.
  - Elaborar y distribuir un Manual de Uso de los productos y/o servicios de Gobierno Electrónico.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 6: Transferencias Corrientes
- Anexo 7: Iniciativas de Inversión
- Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- ## Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	días	142	126	88	100	Si	114.00	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	días	188	123	97	100	Si	103.00	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	días	34	25	24	25	Si	96.00	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	meses	6.3	10.5	6.2	6.0	Si	97.00	
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Normas jurídicas para el sector telecomunicaciones, normas técnicas para el sector telecomunicaciones y las tarifas de los servicios de telecomunicaciones sin competencia perfecta.	Dictación de decreto tarifario de empresas de telecomunicaciones	N° decretos tarifarios dictados		0	0	14	13	Si	108.00	
	Enfoque de Género: No									
Subsidios para la construcción de teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Porcentaje de localidades con inicio de servicio de teléfonos públicos rurales	(N° de localidades con inicio de servicio/N° de localidades proyectadas)*100	%	26	SI	NM	NM	No	0	1
	Enfoque de Género: No									
Subsidios para la construcción de teléfonos públicos rurales y telecentros comunitarios dirigidos a sectores vulnerables y/o marginados de la población.	Porcentaje de telecentros comunitarios en operación	(N° de telecentros en operación/N° de telecentros proyectados)*100	%	100	82	96	100	Si	96.00	
	Enfoque de Género: No									
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	Porcentaje de denuncias resueltas	(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	%	80	72	82	80	Si	103.00	
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
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	Tiempo promedio de resolución de denuncias	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	días	47	48	35	34	Si	97.00	
	Enfoque de Género: No									
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	Porcentaje de reclamos resueltos	(N° reclamos resueltos/Total de reclamos ingresados)*100	%	88	82	86	80	Si	108.00	
	Enfoque de Género: No									
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	Tiempo promedio de resolución de reclamos	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	días	124	SI	117	45	No	38.00	2
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de cumplimiento del gasto	(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100	%	87	107	86	90	Si	96.00	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	37	43	48	46	Si	96.00	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento:90

**Notas:**

- 1.- Este indicador no se mide en el año 2004, debido a que en el periodo 2003 y 2004 no se otorgaron subsidios para los servicios de telefonía pública rural, iniciándose el proyecto de subsidios de conectividad a escuelas rurales.
- 2.- Durante el año 2003 ingresaron 10.949 reclamos y el año 2004 el total de ingreso es de 31.000 lo que implica un aumento del 183% de ingresos. El reglamento señala un plazo legal de 38 días hábiles en la resolución de reclamos, sin embargo de acuerdo al número actual de reclamos, y los recursos con que cuenta Subsecretaría, es realista pensar en rebajar el plazo promedio de 117 días resolución a 90 días.

## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Concesiones, permisos, licencias de servicios de telecomunicaciones y recepciones de obras de servicios de telecomunicaciones	Tiempo promedio de recepciones de obras realizadas del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	(Tiempo total de recepciones de obras del FDT/N° total de recepciones de obras del FDT realizadas)*100	días		247		207%	
						119		
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	Costo unitario de resolución de reclamos	Gasto de atención de reclamos /N° de reclamos resueltos	\$		14.500		48%	
						30.480		
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Tiempo promedio de elaboración de las bases técnicas y económicas para la dictación de decreto tarifario.	Tiempo total de elaboración de bases/N° total de bases realizadas	días		55		110%	
						50		
Institucional	Porcentaje de funcionarios capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría	(Funcionarios capacitados/total de funcionarios de la Subsecretaría)*100	%		74%		127%	
						94%		

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

## • Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>32</sup>	Producto <sup>33</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>34</sup>
Aplicar y controlar la normativa sectorial para la correcta introducción y operación de los servicios de telecomunicaciones, tanto en términos técnicos, de competencia y de protección a los consumidores.	Diseño lógico de un sistema de gestión de datos estadísticos de telecomunicaciones	fiscalización de servicios	1º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 2º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Fiscalizar el correcto cobro de llamados y planes alternativos de las empresas dominantes con decretos tarifarios fijados entre el 01/01/04 y el 30/06/04.	fiscalización de servicios	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Fiscalizar el 95% de los telecentros comunitarios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones(FDT) recepcionados al 31/12/03, equivalente a 229 TLCC.	fiscalización de servicios	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>ALTO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Fiscalizar el 15% del parque de antenas de telefonía móvil informado por las Cías al mes de noviembre de 2003, equivalente a 570 antenas de telefonía móvil.	fiscalización de servicios	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Fiscalizar el 15% de los teléfonos públicos rurales adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones instalados al 31/12/03, equivalentes a 900 teléfonos públicos rurales.	fiscalización de servicios	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Informe que proponga un modelo a implementar por la Subsecretaría para llevar a cabo la Contabilidad Regulatoria, con una evaluación de los costos y beneficios que dicha alternativa conlleva.	decretos tarifarios	1º Trimestre: Sin Evaluar 2º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 3º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>BAJO</b>

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

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

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

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004**

Objetivo <sup>32</sup>	Producto <sup>33</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>34</sup>
Mantener un marco normativo y regulatorio actualizado que favorezca el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TICs).	Fiscalizar y Monitorear las experiencias pilotos del sistema Power Line Communications (PLC) iniciadas en el año 2002 y 2003.	fiscalización de servicios	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>ALTO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Estudios e informes para mejorar el manejo de la numeración que contengan alternativas técnicas seleccionadas para la implementación de la portabilidad y el uso de la numeración telefónica.	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 2º Trimestre: <b>BAJO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Decreto Supremo que modifica el reglamento de ejecución de disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones.	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>ALTO</b>
	Propuesta de recomendación de medidas y de definición del marco regulatorio para ser aplicado en el proceso de convergencia 2004-2005, que deberá considerar un levantamiento de los temas a nivel internacional y la realización de los respectivos diagnósticos del marco regulatorio actual, detectando los posibles problemas o vacíos que presenta, evaluando los posibles pasos a seguir, tanto de una modificación de la ley General de Telecomunicaciones o modificaciones de la normativa vigente.	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 2º Trimestre: <b>MEDIO</b> 3º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Decreto Supremo ingresado a la Contraloría General de la República, que establece el reglamento de servicios complementarios	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b>
	Informe con recomendaciones regulatorias y propuesta de Reglamento de Servicios Desagregados.	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>INCUMPLIDO</b>

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004**

Objetivo <sup>32</sup>	Producto <sup>33</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>34</sup>
	Decretos Tarifarios ingresados a Contraloría General de la República de las empresas Entel PCS, Entel Móvil, Smartcom, Bellsouth, Telefónica Móvil, CTC, CMET, Entelphone, CTR, Entel S.A., CNT y RTC (ex GVT).	Decretos tarifarios	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Informe técnico respecto de los distintos estándares de radiodifusión sonora digital, indicando su grado de implementación y costos asociados e implicancias legales, reglamentarias y normativas proponiendo las modificaciones que sean necesarias.	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 2º Trimestre: <b>ALTO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b>
	Informe de factibilidad respecto del cambio de bandas de frecuencias para 3G, indicando sus consecuencias técnicas, económicas y legales de esta modificación	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 2º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Informe de nuevas tecnologías de Telecomunicaciones.	Normas jurídicas, normas técnicas	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Informe sobre estimación de la demanda de conectividad a Internet a nivel de localidades	Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACIÓN</b>
Promover la conectividad a las redes y el acceso a los servicios de telecomunicaciones para los sectores de la población total o parcialmente excluidos.	Publicación en el Diario Oficial de las bases del concurso Programa Conectividad Rural del FDT, considerando los nuevos requerimientos de conectividad	Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios.	1º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2º Trimestre: <b>MEDIO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
	Informe de monitoreo de la red de infocentros y propuestas de acción para mejorar los resultados de la Coordinación Nacional de Infocentros	Mesas de coordinación regional de infocentros	1º Trimestre: <b>MEDIO</b> 2º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4º Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>

● **Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**<sup>35</sup>  
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004)

**Programa/Institución:** Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios.  
**Año Evaluación:** 2004  
**Fecha del Informe:**

<b>Cuadro 13</b>	
<b>Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas</b>	
Compromiso	Cumplimiento
<p>Reorientar los recursos del FDT a resolver el problema de conectividad de las localidades pobres o rurales.</p> <p>- Llamado a Concurso con nuevas bases.</p>	<p>En la 9ª sesión del 09.08.04, letras b) y d) de los acuerdos, el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones aprueba las Bases Generales y Específicas para el proyecto de transmisión de las Comunas de Palena, Futaleufú y Hualihue y autoriza publicar el llamado a concurso para el 16 de agosto. Asimismo y después de una postergación inicial (se indica en acta de sesión extraordinaria), en la 10ª sesión, de fecha 11 de noviembre, letras de) y e) de los acuerdos, aprueba las Bases Generales y Específicas para los proyectos de conectividad a Internet de escuelas rurales y autoriza la publicación en el Diario Oficial para efectuar el llamado a concurso para el 15.11.04</p>
<p>Informar de las actividades desarrolladas por la Coordinación Nacional de Infocentros.</p> <p>- Entregar tercer informe de actividades desarrolladas por la Coordinación Nacional de Infocentros.</p>	<p>El compromiso está cumplido y el trabajo se centró principalmente en: avanzar de un nivel de coordinación a uno de gestión en la Red Nacional a fin de consolidarla y dar cumplimiento de las directrices de la política nacional de infocentros en el marco de la Agenda Digital 2004 – 2006; fomentar y desarrollar las alianzas institucionales y territoriales, especialmente aquellas que tienen servicios de gobierno electrónico y que en conjunto con las redes de infocentros fortalecieron las capacidades de los operadores y de sus usuarios; desarrollar talleres y encuentros regionales y nacionales, para consolidar las buenas prácticas y fomentar las alianzas y; potenciar el desarrollo y mantención de las Mesas Regionales de Tecnologías de la Información con el propósito de sumar esfuerzos e iniciar el proceso de promoción, conocimiento y compromiso con la Agenda Digital.</p>
<p>Modificar los estándares exigidos a los Telecentros en el caso de localidades pequeñas o aisladas.</p> <p>- Gestionar acciones que permitan bajar los costos fijos de los Telecentros para hacerlos más sustentables.</p>	<p>Respecto a este compromiso, es importante aclarar que una vez que la Subsecretaría de Telecomunicaciones adjudica un proyecto a través de un concurso público es tarea del permisionario comprar el equipamiento pertinente, implementar el proyecto conforme a las exigencias establecidas en las bases y contratar todos los factores necesarios que permitan prestar el servicio a la comunidad, entre otros: la línea de conexión a Internet la que por exigencia en las mismas bases queda condicionada a una capacidad mínima, el arriendo del local, contratación del operador, suministro de energía y agua potable, insumos de oficina y cualquier otro elemento que constituya costo de operación del telecentro.</p> <p>La Subsecretaría no tiene la facultad legal para involucrarse directamente en la administración y gestión operativa de un telecentro y decidir qué factor es factible eliminar, con el propósito de disminuir sus costos operacionales, y en definitiva su función se limita principalmente a recepcionar las obras de cada proyecto una vez que está instalado conforme lo indica el anteproyecto técnico, autorizar el inicio de los servicios, y posteriormente fiscalizar que los</p>

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

### Cuadro 13

#### Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>mismos se presenten en las condiciones acordadas en las bases.</p> <p>No obstante la situación anterior y considerando que la gestión realizada por algunos permisionarios de telecentros y sus planes de negocios no han resultado de acuerdo a lo esperado, lo que les ha significado entrar en insolvencia económica, la Subtel, ha estado apoyándolos como intermediario, en la búsqueda de alianzas o transferencias del telecentro hacia otras instituciones públicas o privadas como por ejemplo Municipalidades y el INJUV, y de esa forma dar continuidad a los proyectos para que cumplan el objetivo de servicio a la comunidad.</p>
<p>Modificar los estándares exigidos a los Telecentros en el caso de localidades pequeñas o aisladas.</p> <p>- Generar alianzas con instituciones para que se realicen aportes o se administren Telecentros, mejorando la gestión de los mismos.</p>	<p>El compromiso está cumplido y en su informe se explica que el trabajo de la Subsecretaría como organismo intermediador y facilitador se orientó esencialmente a establecer los nexos y contactos con Municipalidades y otras organizaciones públicas y privadas, que manejan distintas redes de infocentros, a fin de interesarlas para el traspaso y administración de aquellos Telecentros con problemas de sustentabilidad o establecer alianzas con los permisionarios tendiente a mejorar su gestión. Como resultado se obtuvo que diversas Municipalidades e instituciones como Biblioredes-DIBAN y el INJUV, accedieron a proporcionar aportes con el objeto de dar continuidad a los proyectos y del servicio a la comunidad.</p>
<p>Revisar y concordar con DIPRES la Matriz de Marco Lógico del Programa, validada institucionalmente.</p>	<p>Matriz de Marco Lógico del Programa fue concordada con DIPRES. Se encuentra en proceso de revisión los indicadores asociados al programa, puesto que esta deberá ajustarse una vez que se tenga una definición respecto del nuevo tipo de servicios que subsidiará el FDT.</p>
<p>Cuantificar los indicadores de desempeño del programa incluidos en la Matriz de Marco Lógico.</p>	<p>En definitiva, se cuantificaron 5 indicadores de eficacia incluidos en la Matriz y en tanto otros 8 no fueron evaluados, por cuanto los datos necesarios para ello dependían de la existencia del llamado de nuevos concursos públicos, lo que no se ha concretado hasta la fecha.</p>
<p>Identificar los aspectos del Sistema de Información para la Gestión (SIG) del PMG en operación necesarios de ajustar para incorporar los indicadores de desempeño relevante del programa definidos en la Matriz de Marco Lógico.</p>	<p>El sistema de Planificación y Control de Gestión, incorpora los indicadores asociados a los productos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p> <p>En la formulación del presupuesto del año 2005, se incorporaron indicadores del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>

- **Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

		Cuadro 14 Cumplimiento PMG 2004								
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			ALTA	15%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MEDIANA	6%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	MEDIANA	6%	✓
	Gobierno Electrónico				○			ALTA	15%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						○	ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna				○			MEDIANA	6%	✓
	Gestión Territorial Integrada	○						MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MEDIANA	6%	✓
	Administración Financiero-Contable						○	MEDIANA	6%	✗
Enfoque de Género	Enfoque de Género			○				MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 94.00%

Cuadro 15 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	95%

## ● Anexo 6: Transferencias Corrientes<sup>36</sup>

Cuadro 16 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 <sup>37</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2004 <sup>38</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>39</sup> (M\$)	Diferencia <sup>40</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>	<b>637,488</b>	<b>614,715</b>	<b>612,372</b>	<b>2,343</b>	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	19,365	24,365	23,809	556	1
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	618,123	590,350	588,563	1,787	2
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>	<b>2,038</b>	<b>2,038</b>	<b>3,031</b>	<b>-993</b>	
Impuesto	2,038	2,038	3,031	-993	3
Otros <sup>41</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>639,526</b>	<b>616,753</b>	<b>615,403</b>	<b>1,350</b>	

### NOTAS:

1. Los montos informados como "Bienes y Servicios de Consumo" corresponden al gasto en "Salas Cunas y/o Jardines Infantiles".
2. En Otros se considera la información referente a los programas "Convenios Programas de Fiscalización" y "Programa formación en tecnologías de información", cuya ejecución 2004 fue de M\$550.401 y M\$38162, respectivamente.
3. Los impuestos informados corresponden básicamente al IVA retenido y enterado en tesorería.
4. La Subsecretaría de Telecomunicaciones, durante los años 2003 y 2004, no registra transferencias a otras entidades públicas.

<sup>36</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>37</sup> Corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>38</sup> Corresponde al vigente al 31.12.2004.

<sup>39</sup> Incluye los gastos no pagados el año 2004.

<sup>40</sup> Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

<sup>41</sup> Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

---

## • Anexo 7: Iniciativas de Inversión<sup>42</sup>

1. Nombre: Diagnóstico del Comportamiento y Evolución del Mercado de Telecomunicaciones

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico.

Objetivo: Realizar un diagnóstico del estado actual del mercado, su constante evolución y las proyecciones derivadas del acelerado avance tecnológico, con el objeto de asegurar las condiciones que sigan permitiendo el adecuado y constante crecimiento experimentado en los últimos años, de manera tal de continuar beneficiando a los consumidores con la diversidad de servicios y precios justos a un alto nivel de calidad.

Beneficiarios: Inversionista y operadores del sector telecomunicaciones y usuarios de los servicios de telecomunicaciones( 10.000.000 usuarios)

2. Nombre: Diseño de Medidas para el Fortalecimiento del Marco Regulatorio del Sector Telecomunicaciones 2004

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico.

Objetivo: Contribuir a mantener un marco regulatorio que permita enfrentar en forma dinámica el desafío que imponen los cambios tecnológicos convergentes y la existencia de mercados distintos e imperfectos, al desarrollo sostenido y equitativo del sector de las telecomunicaciones

Beneficiarios: Inversionista y operadores del sector telecomunicaciones y usuarios de los servicios de telecomunicaciones( 10.000.000 usuarios)

3. Nombre: Diagnóstico y Seguimiento de los Proyectos para el Acceso a las Redes de Telecomunicaciones y las Tics.

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico.

Objetivo: Desarrollar estudios prospectivos que permitan indagar, explorar y determinar los segmentos de la población ó áreas en las cuales existan nichos de inaccesibilidad a los servicios básicos de telecomunicaciones y a las tecnologías de la información, con el objeto de diseñar acciones de política focalizada que permitan dar respuesta a las necesidades de comunicación y acceso, a través del el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, entro otros instrumentos.

Beneficiarios: Inversionista y operadores del sector telecomunicaciones y usuarios de los servicios de telecomunicaciones( 10.000.000 usuarios)

---

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

---

4. Nombre: Actualización de los procesos de fijación tarifaria de los servicios de telecomunicaciones 2004

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico.

Objetivo: Cumplir con las funciones que la normativa, vigente en materia tarifaria, asigna a la Subsecretaría, con el objetivo último de promover condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, que permitan el acceso a dichos servicios al mejor precio y calidad.

Beneficiarios: Inversionista y operadores del sector telecomunicaciones y usuarios de los servicios de telecomunicaciones( 10.000.000 usuarios)

5.. Nombre: Desarrollo de los Sistemas de Apoyo a los Procesos de Negocio de Subtel

Tipo de Iniciativa: Proyecto.

Objetivo: Consolidar el desarrollo informático a través de la incorporación de sistemas de información orientados a satisfacer necesidades internas de SUBTEL, manteniendo, al mismo tiempo, una consistencia de las soluciones tecnológicas a implementar, de modo de preservar al máximo la arquitectura abierta y estándar existente, asegurando el flujo transparente de información entre todas las entidades de SUBTEL.

Beneficiarios: Personal de la Subsecretaría de Telecomunicaciones( 200 funcionarios)

**Cuadro 17**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>43</sup>	Ejecución Acumulada al año 2004 <sup>44</sup>	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 <sup>45</sup>	Ejecución Año 2004 <sup>46</sup>	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Diagnostico del Comportamiento y Evolución del Mercado de Telecomunicaciones	164.803	76.912	46,7%	164.803	76.912	46,7%	87.891	
Análisis Fortalecimiento del Marco Regulatorio del Sector Telecomunicaciones 2004	222.504	72.286	32%	164.803	72.286	43,8%	92.517	
Diagnóstico y Seguimiento de los Proyectos para el Acceso a las Redes de Telecomunicaciones y las Tics.	141.500	104.828	74%	115.764	104.828	91%	10.936	
Actualización de los procesos de fijación tarifaria de los servicios de telecomunicaciones 2004	131.000	73.639	56%	133.096	73.639	55%	59.457	
Desarrollo de los Sistemas de Apoyo a los Procesos de Negocio de Subtel	396.417	249.486	63%	310.945	219.938	71%	91.007	

43 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

44 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

45 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

46 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

## • Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 18 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>47</sup>		Avance <sup>48</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,93	1,25	134	Mejoramiento en la gestión
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	15,09	8,99	167	Mejoramiento en la gestión
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0,00	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0,00	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	14,46	6,74	214	Mejoramiento en la gestión
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,62	2,25	362	Mejoramiento en la gestión
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	191,11	293,75	153	Mejoramiento en la gestión
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	4,68	0,00	0,00	Deterioro en la gestión

47 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

48 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

**Cuadro 18**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>47</sup>		Avance <sup>48</sup>	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	7,44	10,83	145	Mejoramiento en la gestión
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	93,08	88,44	105	Mejoramiento en la gestión
Porcentaje de becas <sup>49</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	23,27	6,93	335	Mejoramiento en la gestión
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	14,71	54,92	373	Mejoramiento en la gestión
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6,23	8,04	129	Mejoramiento en la gestión
Evaluación del Desempeño <sup>50</sup>	Lista 1 % de Funcionarios	92,00	94,05	102	Mejoramiento en la gestión
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	8,00	5,95	134	Mejoramiento en la gestión
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,00	0,00	
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00	0,00	

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

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