
BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2005

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

SANTIAGO DE CHILE

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

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	4
2. Identificación de la Institución	7
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	8
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	9
• 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 2005 por tipo de Contrato y Sexo	13
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	14
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	15
• Recursos Financieros	16
- Recursos Presupuestarios año 2005	16
3. Resultados de la Gestión	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global	18
- Resultados de la Gestión Financiera	22
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	26
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	34
- Informe de Programación Gubernamental	34
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	35
• Avances en Materias de Gestión	36
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	36
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	37
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	38
- Avances en otras Materias de Gestión	39
• Proyectos de Ley	40
4. Desafíos 2006	41

5. Anexos 44

• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005	45
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño	52
• Anexo 3: Programación Gubernamental	53
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	55
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005	57
• Anexo 6: Transferencias Corrientes	58
• Anexo 7: Iniciativas de Inversión	59
• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	61

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	13
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	14
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005	22
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005	23
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	25
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005	37
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005	45
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005	52
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005	53
Cuadro 13: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	55
Cuadro 14: Cumplimiento PMG 2005	57
Cuadro 15: Cumplimiento PMG años 2002 – 2004	57
Cuadro 16: Transferencias Corrientes	58
Cuadro 17: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005	60
Cuadro 18: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	61

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	15

1. Carta del Jefe de Servicio



Christian Nicolai Orellana
Subsecretario de Telecomunicaciones

Tal y como lo indicara el discurso de S. E. Presidente Ricardo Lagos, el 21 de Mayo del año 2000, su gobierno pondría un gran énfasis en aprovechar las ventajas de la Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información. En el cumplimiento de dicha orientación, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ha enfocado su misión 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.

Es importante destacar que la evolución de las telecomunicaciones durante los últimos 15 años ha sido extraordinariamente dinámica. Uno de los factores que ha impulsado este desarrollo es la impresionante penetración de la telefonía móvil que hoy ha alcanzado en Chile una penetración cercana al 62%, del orden de la existente en países desarrollados y la más alta de la región. La telefonía móvil se encuentra en una etapa de maduración donde las empresas impulsan otros servicios como la mensajería de texto, la mensajería multimedia y la descarga de ringtones personalizados, entre otros. Se espera en los próximos años la aparición de otros servicios como la televisión digital al celular a través de estándares que se encuentran en desarrollo.

En este contexto la acción de la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año 2005 permitió cumplir sus objetivos estratégicos, gestionando 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, en este ámbito, destacando la completación del proceso de fijación tarifaria de las compañías de telefonía móvil y fija iniciado durante el año 2004.

Adicionalmente, se continuó con el mejoramiento y optimización de los procesos de autorizaciones y fiscalización de los servicios de telecomunicaciones destinados a incorporar nuevos servicios y aplicar y controlar la normativa sectorial para la correcta introducción y operación de dichos servicios, en términos

técnicos, de competencia y de protección a los consumidores, destacando el mejoramiento de los tiempos de respuesta a los reclamos presentados por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Durante el año 2005, se materializaron importantes avances en materia de implementación de las políticas de Acceso Universal a la Sociedad de la Información impulsadas por el Supremo Gobierno, ello en concordancia con las metas planteadas en la Agenda Digital para el periodo 2004-2006 y además en la línea de los acuerdos tomados en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, celebrada durante los años 2004 y 2005, por Naciones Unidas, en Ginebra y Túnez, destacando la materialización de dos proyectos de telecomunicaciones con importantes beneficios para la población, los que fueron subsidiados mediante el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, y adjudicados en el año 2004, por concurso público. Dichos proyectos son: Conectividad a Internet Banda Ancha para 667 escuelas rurales y la Implementación de una red de transmisión de telecomunicaciones, para la provincia de Palena, X Región. También se puede destacar el inicio del “Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile”, con financiamiento del Banco Interamericano del Desarrollo y la continuación de las actividades de la Coordinación Nacional de Infocentros.

En el área de gestión internacional podemos destacar la preparación de la segunda fase de la Cumbre de la Sociedad de la Información, convocada por las Naciones Unidas y organizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), realizada en Túnez.

En materia de gestión interna y desarrollo institucional, se continuó con el proceso de modernización tecnológica en el marco del Gobierno Electrónico y se dio comienzo a la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000, cuyo objetivo final es la certificación de calidad de los principales procesos de la institución en un plazo no superior a 4 años.

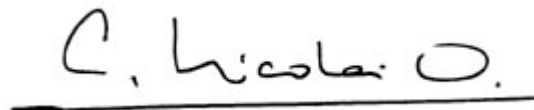
Respecto a los principales desafíos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el año 2006, podemos destacar la necesidad de continuar con la modernización del marco regulatorio vigente, en especial en lo que dice relación con: completar los procesos de regulación de la desagregación de redes y de la telefonía como servicio de Voz sobre IP (VoIP); en relación con los procesos tarifarios futuros, será necesario realizar las modificaciones legales y reglamentarias referentes a materias tales como la tasa de costo de capital, actuaciones de los peritos, simultaneidad de los procesos y en lo relacionado con el modelo de empresa eficiente; especial mención debe hacerse de la necesidad de perfeccionar el mecanismo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), para lograr montos de financiamiento más acordes con las necesidades reales de cobertura, que se ven afectadas por la competencia o la fijación de tarifas, que llevan a alinear los precios con los costos, existiendo la situación real de aumento de ellos en las zonas de menores ingresos o aisladas; también será necesario revisar el régimen de concesiones para adaptarlo a los avances tecnológicos y en particular al fenómeno de convergencia.

Por otra parte, continuando con la política de atención a los consumidores, se intensificará la fiscalización de los servicios, poniendo énfasis adicional en lo que corresponda al cumplimiento de las resoluciones de reclamos de los usuarios de telecomunicaciones. Asimismo habiéndose desarrollado el sistema de gestión de fiscalización, se han planteado metas más exigentes en relación con la gestión de recepciones

de obras e instalaciones y la fiscalización de servicios de telecomunicaciones programadas o derivadas de denuncias.

Con la finalidad de ampliar la cobertura geográfica, demográfica y de tipos de servicios, con especial atención al acceso a Internet en Banda Ancha, se continuarán los estudios de acceso universal para actualizar la política y los aspectos operativos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y otros mecanismos, que permitan focalizar los esfuerzos, incluidos subsidios, para disminuir la brecha digital en Chile mediante la elaboración de carteras de proyectos subsidiables.

Finalmente, en materia de gestión interna se deberá continuar con el proceso de modernización tecnológica y perfeccionamiento de procesos, así como obtener la certificación ISO 9001-2000 para los sistemas de Planificación y Control de Gestión y de Evaluación de Desempeño.

A handwritten signature in dark ink, reading "C. Nicolai O.", is positioned above a horizontal line.

Christian Nicolai Orellana
Subsecretario de Telecomunicaciones

2. Identificación de la Institución

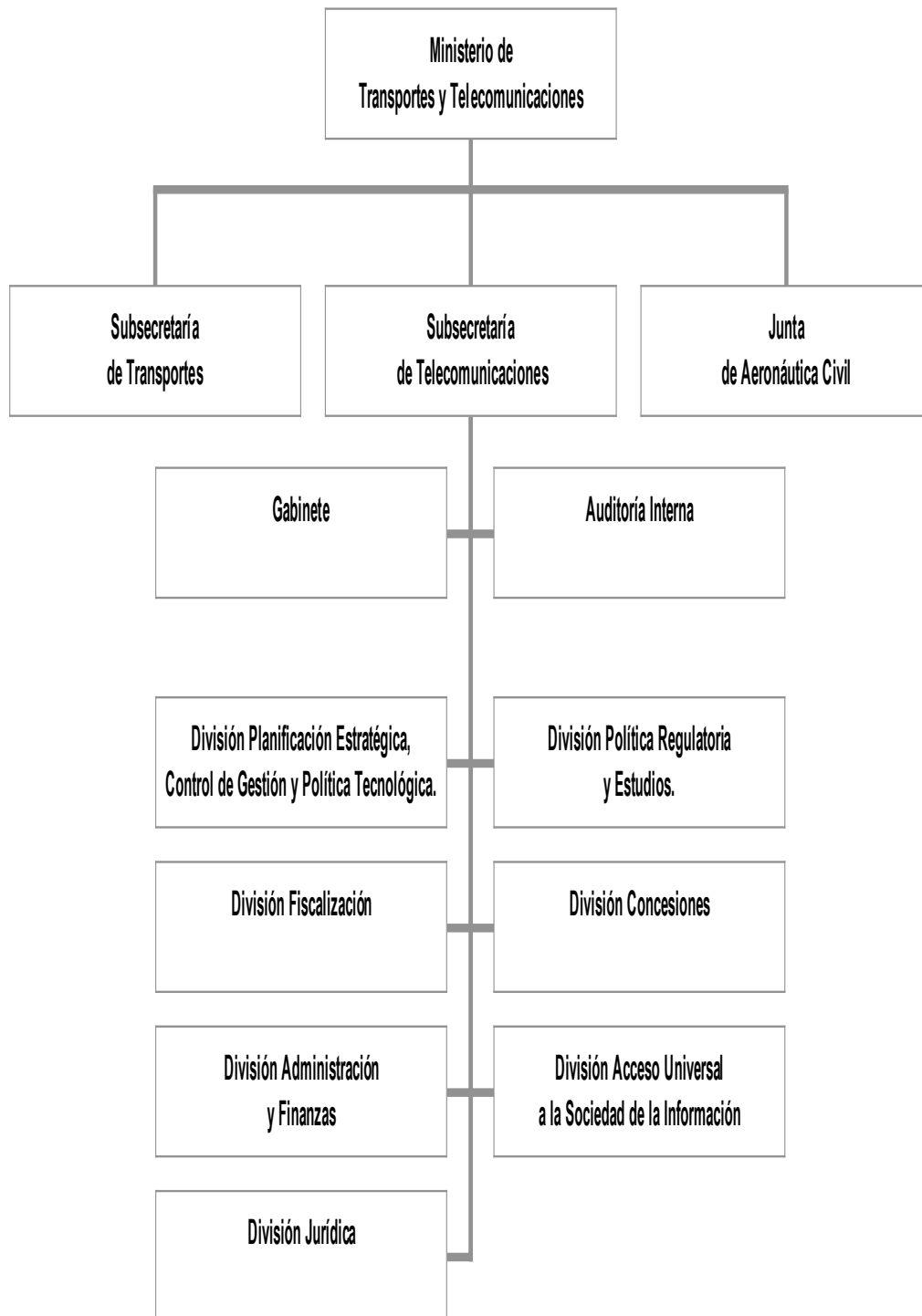
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2005

- **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 (*)
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
Jefe División Planificación Estratégica, Control de Gestión y Política Tecnológica (S)	Daniel Cortés Espinosa

(*) Cesa de sus funciones a partir del 22 de diciembre del 2005.

- **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	Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	1,2
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	3
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. (Programa : Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios. (Evaluación de Programas Gubernamentales ; Año= 2003))	1
4	Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	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

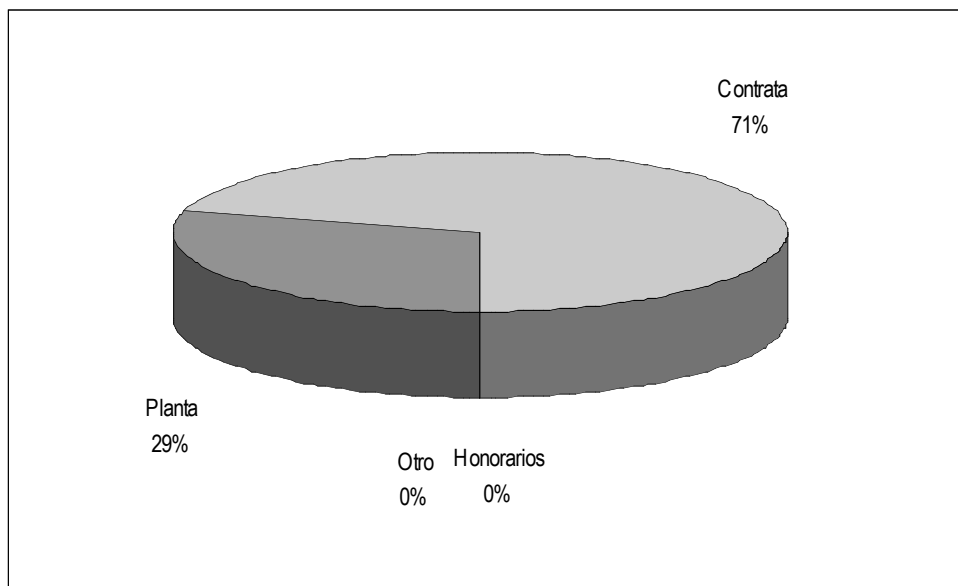
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios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

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva ¹ año 2005 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	13	44	57
Contrata	59	79	138
Honorarios ²			
Otro			
TOTAL	72	123	195

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



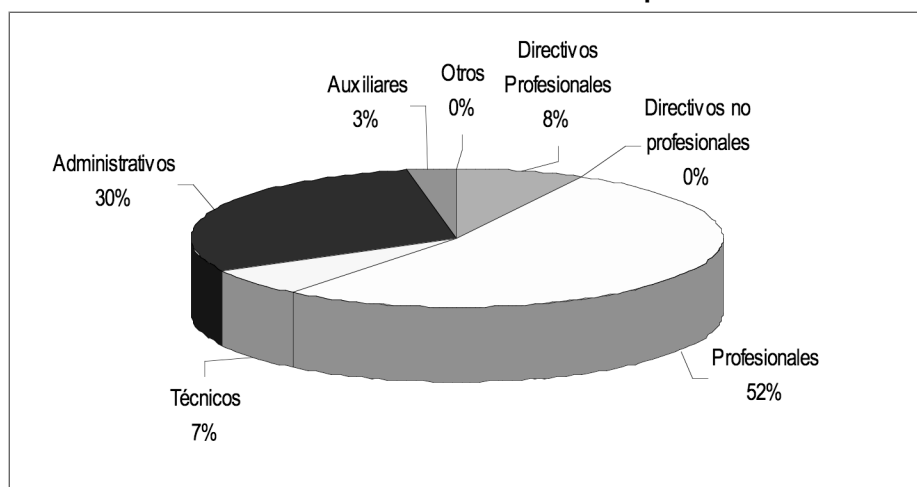
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente 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 2005 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2005 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	1	14	15
Directivos no Profesionales ⁵			
Profesionales ⁶	29	74	103
Técnicos ⁷	6	7	13
Administrativos	36	22	58
Auxiliares		6	6
Otros ⁸			
TOTAL	72	123	195

• Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 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, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. 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.

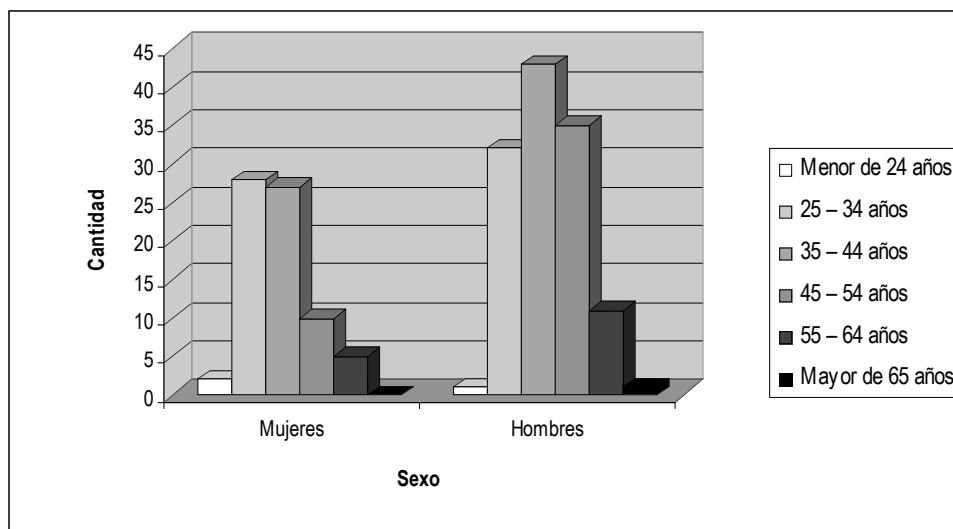
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

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

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2005 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	2	1	3
25 – 34 años	28	32	60
35 – 44 años	27	43	70
45 – 54 años	10	35	45
55 – 64 años	5	11	16
Mayor de 65 años		1	1
TOTAL	72	123	195

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



9 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, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. 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 2005**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	5.871.254
Endeudamiento ¹¹	0
Otros Ingresos ¹²	110.220
TOTAL	5,981,474

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados ¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	4.231.292
De Capital ¹⁴	1,181,490
Otros Gastos ¹⁵	477.118
TOTAL	5,889,900

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 Preliminar 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**

Respecto a los procesos de fijación tarifaria de las empresas de telefonía móvil y fijas, durante el año 2005 se desarrollaron los procesos tarifarios de las concesionarias Centennial Cayman Corp Chile S.A., Multikom S.A. y Megacom Ltda.. Cabe señalar que esta última concesionaria presentó problemas en la presentación de su estudio tarifario, por lo cual se postergó el término del proceso para el año 2006. Asimismo se concluyeron los procesos del año 2005 con la publicación en el Diario Oficial de los Decretos totalmente tramitados de la concesionarias: Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A.; Rural Telecommunication Chile S.A.; Telefónica de Coyhaique S.A (Telcoy); Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. (CMET); Telefónica del Sur S.A. (Telsur); Centennial Cayman Corp Chile S.A. y Multikom S.A. (Nextel).

En lo relativo a la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destaca la modificación de asignaciones de móviles periodísticos de TV para preparar introducción de nuevas tecnologías inalámbricas en la banda de 2,6 GHz y liberar espectro para el fluido funcionamiento de WiFi; la actualización del Plan General de Uso del Espectro Radioeléctrico, que se encuentra en etapa de revisión final; dictación de la normativa que establece la gratuidad para los usuarios de los servicios de emergencia 131 (Ambulancias), 132 (Bomberos) y 133 (Carabineros); dictación de la normativa de la banda 900 MHz para transmisión de datos, la que conllevó la realización del respectivo concurso público, en el cual se entregarán hasta 3 concesiones en la Región Metropolitana; aprobación del modelo de cuenta única telefónica a todas las empresas de servicio públicos telefónicos; modificación y ampliación de numeración telefónica para lo cual se elaboró y publicó en el Diario Oficial la Resolución Exenta N° 1.120, del 28/09/2005, que amplía cantidad de dígitos de la numeración de la red local del servicio público telefónico, estableciendo esta misma Resolución el 05/08/2006 como fecha de introducción de un dígito adicional para la numeración de los suscriptores locales de las zonas primarias de Valparaíso y Concepción, y se dictó y publicó el Decreto N° 400 y Decreto N° 401, ambos de fecha 04 de octubre de 2005, referida al ampliación de numeración telefónica móvil.

Como forma de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados, se continuó con la elaboración y publicación de los informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realiza a través de medios electrónicos disponibles en el portal WEB de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Durante el año 2005 se elaboraron las siguientes Series Estadísticas : Informe de telefonía fija, móvil y larga distancia e Internet a diciembre 2004, Serie 6, publicadas en Mayo 2005; Informe de telefonía fija, móvil y larga distancia e Internet, Serie 7, publicadas en septiembre 2005; Informe de telefonía fija, móvil y Larga distancia e Internet, Serie 8, publicadas en diciembre 2005, se publicó además el Informe Estadístico N° 10, con información a junio 2005; manteniendo actualizada la sección “Estadísticas en Línea” en el portal WEB de la Subsecretaría.

En esta misma línea también se elaboró el “Boletín de Telecomunicaciones”, edición N° 8, correspondiente al año 2005, documento a través del cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones da a conocer,

anualmente, los criterios de aplicación de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, incorporando, por primera vez, las opiniones y estudios de expertos sobre la materia. Además se desarrolló un Proyecto de Rediseño del Portal Web relativo al Aspecto Normativo, que permitirá disponer de una herramienta informática que dará acceso interactivo al sitio Web de la Subsecretaría, en aspectos normativos y legislativos vigentes al público en general.

En el área de fiscalización y supervisión de servicios destacan los procesos de recepciones de obras, que de un total de 2.430 solicitudes de recepciones de obras recibidas durante el año 2005, 1.837 solicitudes fueron ejecutadas, equivalentes a un 75%. 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; haciendo especial mención a las 667 escuelas rurales con proyectos de conectividad.

En esta área el programa de fiscalización 2005 consideró la ejecución de un total de 623 fiscalizaciones en terreno y se atendieron 256 denuncias, con un tiempo promedio de 84 días superior a la meta de 45 días propuesto por la Subsecretaría, situación que obligará a la Institución a mejorar los procesos de resolución de denuncias entre los operadores.

Respecto a la atención de consumidores, durante el año 2005, se continuó con el proceso de mejoramiento en la gestión de reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; durante el año 2005, ingresaron un total de 19.681 reclamos con insistencia y se resolvieron un total de 17.236, representando un 88% de cumplimiento. Al respecto, también es importante destacar que durante el mismo año se resolvieron un total de 9.188 reclamos con insistencia pendientes de años anteriores. Por tal motivo, el total de reclamos resueltos durante el año 2005 es de 26.424. El tiempo promedio de resolución de reclamo fue de 38 días hábiles, que represento una mejora del 120% respecto al año 2004, cuyo tiempo promedio fue de 84 días hábiles (117 días corridos).

En el área de Concesiones y Permisos , se continuo el mejoramiento de los procesos de trámite de autorizaciones, lo que ha permitido disminuir el tiempo promedio de los diversos servicios autorizados destacando la disminución de tiempo en los procesos concesiones de Servicios Públicos de 88 días el 2004 a 78 días el año 2005.

Durante el año 2005 se ejecutaron 1409 procesos de nuevas autorizaciones y modificaciones y se cobraron 106.808 UTM por uso del espectro radioeléctrico.

En el marco del mejoramiento de la gestión de autorizaciones ; a partir de enero del 2005, todos los usuarios pueden consultar el estado de tramitación de sus solicitudes, a través de esta herramienta de apoyo www.Subtel.cl "TRAMITE DE AUTORIZACIONES", las empresas que lleven a cabo trámites de concesiones, pueden estar al tanto del estado de entrega de la documentación que es emitida por la División Concesiones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, del mismo modo el Manual de Trámite elaborado el año 2004 está disponible en forma íntegra o parcial en www.subtel.cl "TRAMITES DE AUTORIZACIONES", permitiendo encontrar información de conceptos, servicios, trámites y tutoriales para obtener autorizaciones de servicios de telecomunicaciones

En esta área es importante destacar la realización en el mes de septiembre del concurso de Telefonía Local Inalámbrica en la banda de 3,4-3,6 GHz; conforme al resultado de la evaluación en diciembre del 2005 se asignaron (10) concesiones regionales a VTR BANDA ANCHA S.A., (2) concesiones regionales a COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. y (1) concesión nacional a TELMEX SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., en la actualidad existen oposiciones a las asignaciones de VTR

BANDA ANCHA S.A., y TELMEX SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., las que conforme a los plazos legales deben ser resueltas a mas tardar el 04 de marzo del 2006. Cabe señalar que respecto de esas mismas concesiones existen en su contra presentaciones en los tribunales y que deben ser resueltas en esas instancias.

En el área de acceso universal a la sociedad de la información la gestión de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, se orientó a la materialización de dos proyectos de telecomunicaciones con importantes beneficios para la población, los que fueron subsidiados mediante el Fondo de Desarrollo de la Telecomunicaciones, y adjudicados en el año 2004, por concurso público. Dichos proyectos son: Conectividad a Internet Banda Ancha para escuelas rurales y la Implementación de una red de transmisión de telecomunicaciones, para la provincia de Palena, X Región.

El proyecto de Conectividad a Internet Banda Ancha para escuelas rurales tiene por objetivo otorgar acceso a Internet, gratis por 3 años, a escuelas rurales de todo el país.

A fines del año 2004, se llevó a cabo un concurso público, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), que permitió asignar \$3.830 millones en subsidios, para conectar con banda ancha, a 667 escuelas rurales de comunidades de zonas aisladas y de menores recursos, distribuidas en 155 comunas del país, beneficiando a más de 108 mil niños, sus familias y su entorno.

Se debe mencionar que debido a problemas técnicos puntuales, originados en ciertas restricciones que presentaban las tecnologías ganadoras de los proyectos, produjeron que ciertas regiones quedaran con algunas escuelas rurales sin conectividad a Internet, lo que a su vez llevó a que el proyecto completo de la región respectiva no se pudiese recepcionar en conformidad por la autoridad, a pesar que la gran mayoría de estas escuelas sí tenían funcionando el servicio.

A fines del 2004 y mediante concurso público del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se adjudicó a Blue Two Chile S.A., filial de Telefónica del Sur S. A., el proyecto con un subsidio de \$315 millones; durante el año 2005 se concretó con éxito la instalación y puesta en marcha del proyecto, que une la comuna de Hualaihué mediante un enlace de microondas desde la comuna de Calbuco hasta un punto a 30 km. aprox. de la ciudad, a partir del cual se continúa con fibra óptica. De la misma forma las comunas de Palena y Futaleufú quedaron conectadas mediante un tendido de más de 200 Km. de fibra óptica a partir de la comuna de Chaitén. La recepción de las Obras fue aprobada en su última etapa el 23 de Septiembre del 2005, fecha a partir de la cual se iniciaron los servicios en estas localidades.

En materia de la Coordinación Nacional de Infocentros, en el período 2005, se concentraron en dos objetivos: Contribuir a la consolidación de la Red Nacional de Infocentros, para potenciar la capacidad de servicio que esta red tiene hacia la comunidad y procurar que cada red integrante de la Coordinación Nacional de Infocentros, transite desde la gestión de Centros de Acceso Comunitarios hacia una Red de Servicios. A fines de 2005, la Coordinación Nacional de Infocentros esta conformada por 8 redes que prestan acceso comunitario, que en total disponen de 798 nodos de acceso (Infocentros), operativos a la fecha. Por otra parte, la Red Nacional de Infocentros posee una cobertura territorial con presencia en el 93% de las comunas del país, desplegando más de 27.000 mts² de espacio físico para sus funciones.

Durante el año 2005, se dio inicio al “Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile”, del cual participa esta Subsecretaría a través de la Coordinación Nacional de Infocentros, en el componente “Generación de Capital Social para la Sociedad de la Información”, Subcomponente de Infocentros.

En virtud del Convenio firmado con UIT el año 2003, Subtel forma parte del Nodo Chileno de los Centros de Excelencia, y aporta con cursos a la plataforma on-line de la UIT en temas en donde Subtel ya posee experiencia, en el año 2005, el Nodo Subtel se encargó del Diseño e implementación del curso online: “Formulación de proyectos sustentables de Acceso Universal mediante el uso de las TICs”; en el curso participaron 27 personas de 7 países.

En esta misma línea, durante el año 2005 se desarrollaron 65 cursos, talleres y seminarios correspondientes al programa de formación en Tecnologías de Información (TI), para directivos y profesionales del sector público, participando mas de 95 reparticiones públicas.

En relación a la gestión internacional, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones estuvo marcada, durante 2005, por la preparación de la segunda fase de la Cumbre de la Sociedad de la Información, convocada por las Naciones Unidas y organizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. En este sentido cabe destacar la activa participación que tuvo durante el año la Subtel en el Comité de Coordinación del proceso de la Cumbre de la Sociedad de la Información que lidera el Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, se participó presencialmente en las Reunión Preparatoria Regional realizada en Quito, Ecuador en el mes de junio y en Río de Janeiro, Brasil en el mes de Septiembre. Por otro lado, también se asistió a las Reuniones preparatorias, realizadas en Ginebra en el mes de Febrero, Abril y Junio del 2005. Este proceso culmino con la participación del Subsecretario de Telecomunicaciones en Cumbre desarrollada del 15-20 de Noviembre en Túnez a la que asistió también el Subsecretario de Economía y representantes del Ministerio de Educación y la Secretaría General de la Presidencia.

Finalmente en materia de gestión interna y desarrollo institucional se continuó con el proceso de modernización tecnológica en el marco del Gobierno Electrónico y el desarrollo de un Sistema de Control de Gestión y de Gestión de Calidad destacando el perfeccionamiento del 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; el diseño e implementación de sistemas informáticos de apoyo a la fiscalización, a objeto de optimizar recursos y transparentar los procesos de Reclamos y Operaciones de Fiscalización; la consolidación del proceso de planificación estratégica como práctica institucional y consolidación del Sistema de Control de Gestión, como herramienta que permite apoyar el proceso de dirección institucional; y se comenzó la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2000, cuyo objetivo final es la certificación de calidad de los procesos principales de la institución para el año 2009.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2004 - 2005			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ ¹⁶	Monto Año 2005 M\$	Notas
Ventas de Activos	2,288	8.066	
Otros Ingresos	102.177	102.155	
Aporte Fiscal	4,562,118	5.871.254	1
Saldo Inicial de Caja	1,838,891	550.529	
TOTAL INGRESOS	6,505,474	6,532,004	
Gasto en personal	2.843.658	3,189,666	
Bienes y servicios de consumo	439.557	883.071	2
Transferencias corrientes	634.228	40.782	3
Inversión real	953.064	275.818	4
Transferencias de capital	1.072.546	1,148,797	5
Saldo Final de Caja, Otros	548.972	993,870	
TOTAL GASTOS	6.492.025	6,532,004	

NOTAS:

1. El Aporte Fiscal del año 2005, se incrementó en 28,70% respecto al año 2004. Este incremento corresponde a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que para los años 2004 y 2005 consideraba realizar pagos de subsidios por M\$1.041.843 y M\$ 2.531.085 respectivamente.
2. El subtitulo Bienes y Servicios de Consumo, en el año 2005, respecto al año 2004, presenta un incremento de 100,90% lo que se debe a la reclasificación de los programas denominados: "Programa de Fiscalización" y "Programa de Atención de Reclamos", los que en el año 2004 eran imputados en la denominación Transferencias Corrientes.
3. Las Transferencias Corrientes año 2005, disminuyeron principalmente según lo señalado en el numeral anterior, y a diferencia del año 2004 en donde se reflejaban 3 programas, para el año 2005, solo se mantuvo la imputación de uno de ellos, denominado: "Programa de Formación en Tecnologías de Información", con un presupuesto de M\$ 40.782.
4. La Inversión Real muestra una disminución del 71,06%, que corresponde a la ejecución de una menor cantidad de estudios y proyectos respecto al año anterior, por un monto total de M\$677.246.
5. La variación en el monto de las Transferencias de Capital, corresponde a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que para los años 2004 y 2005.

¹⁶ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

Cuadro 7									
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005									
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas	
			INGRESOS	6.619.784	7.205.453	5.981.475	1.223.978		
05	02	002	INGRESO DE OPERACION	176.085	176.085	32.700	143.385		
			PROG. FORTALEC. ESTRAT DIGITAL	176.085	176.085	32.700	143.385		
08				OTROS INGRESOS CORRIENTES	45.900	45.900	69.455	(23.555)	
			99	OTROS	45.900	45.900	69.455	(23.555)	
09	01		APORTE FISCAL	6,386,779	6.431,919	5.871.254	560.665		
			LIBRE	6,386,779	6.431,919	5.871.254	560.665		
10	04		VENTA ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.020	1,020	8.066	(7.048)		
			MOBILIARIO Y OTROS	1.020	1,020	8.066	(7.048)		
11			SALDO INICIAL DE CAJA	10,000	550.529	0	550.529		
			GASTOS	6.619.784	7.205.453	6.271.566	933.887		
21			GASTOS EN PERSONAL	3.063.142	3.195.400	3.189.666	5.734	1	
22	01	039	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	798.117	883.617	883.071	546	2	
24				TRANSFERENCIAS CORRIENTES	40.800	40.800	40.782	18	3
25				INTEGROS AL FISCO	2.040	2.040	1.738	302	
29				ADQUIS ACTIVOS NO FINANCIEROS	81.600	153.600	153.474	126	4
31				INICIATIVAS DE INVERSIÓN	408.000	381.140	275.817	105323	5
				ESTUDIOS BASICOS	306.000	306.000	206.658	99.342	
				PROYECTOS	102.000	75.140	69.159	5.981	
33				TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	2.216.085	2.531.085	1.148.797	811.838	6
				APORTES AL SECTOR PRIVADO	2.216.085	2.531.085	1.148.797	811.838	
				FONDO DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES	2.216.085	2.531.085	1.719.247	811.838	
34				SERVICIO A LA DEUDA	0	7.771	7.771	0	7
90				SALDO FINAL DE CAJA	10,000	10.000	0	10.000	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

NOTAS:

1. Según se aprecia, el subtitulo "Gastos en Personal" tuvo una ejecución de un 99,82%, considerada como optima tanto en cifras como en el haber cubierto los requerimientos de este concepto para el logro de los objetivos.
2. El subtitulo 22, al igual que el anterior, presenta una ejecución presupuestaria optima, alcanzando un devengamiento del 99,94%
3. El subtitulo 24, no presenta mayores desviaciones, y su ejecución del 99,96% es el optimo.
4. El subtitulo 29 tampoco presenta mayores desviaciones y su ejecución del 99,92% es lo optimo, ya que se cubrieron todas las necesidades, acordes a un plan de ejecución presupuestaria, definidas internamente por el comité informático que encabeza el Sr. Subsecretario
5. Este subtitulo presenta una desviación de 27,83% producto principalmente a que en uno de los estudios, denominado "Actualización proceso fijación tarifaria 2005" estaba contemplado el gasto por concepto de publicaciones en el Diario Oficial de 4 Decretos Tarifarios de las empresas Entelphone; Manquehue; Telesat y VTR. los que fueron ingresados el último trimestre del 2005 a la Contraloría General de la República, siendo totalmente tramitados y tomados de razón por esta con fecha 2006.
6. El subtitulo 33 muestra una desviación del 47,22% de su ejecución sobre el presupuesto asignado. Esto se produce por existir compromisos de pago de 5 subsidios que por no haberse recepcionado totalmente conforme las obras e instalaciones, no se han pagado en espera de esta tramitación.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2005/ 2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²³ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	85,20	77,29	77,78	100,63	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ²⁴]	Pesos	20.432	18.725	20.262	108,21	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	12,40	18,97	0,04	0,22	3
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁵ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	17,46	28,28	6,77	23,95	4

NOTAS:

1. El Índice del porcentaje de Decretos modificatorios año 2005, se calculó a base a la siguiente información:
N° Decretos Modificatorios : 9
N° Decretos Originados en Leyes : 2
2. Para el cálculo del promedio del gasto de operación por funcionario se consideró la dotación efectiva de los 2003, 2004 y 2005, de 161, 176 y 201, funcionarios respectivamente.
3. 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 2003, 2004 y 2005, de M\$ 3.158.754, M\$ 3.197.800 y M\$ 4.072.737, respectivamente. En el año 2005 en el subtítulo 25, no hubo gastos por concepto de programas.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

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

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes

Durante el año 2005 se otorgaron 7 nuevas concesiones de Servicios Públicos e Intermedios de Telecomunicaciones, de la cuales 6 corresponden a Servicio Público y 1 a Servicio Intermedio; de igual forma se modificaron 232 concesiones, donde 215 corresponden a concesiones de Servicio Público y 17 a Servicio Intermedio.

En Servicio de Radiodifusión Sonora se otorgaron mediante concurso público 28 concesiones de Frecuencia Modulada, 52 de Mínima Cobertura y 1 de Amplitud Modulada. En total entran en operación 81 nuevas concesiones de radiodifusión sonora en el país. Adicionalmente existen 45 solicitudes de concesiones en trámite que se encuentran afectadas por proceso de oposición, licitación y sorteo. Durante el año 2005 se modificaron 97 concesiones de Radiodifusión Sonora.

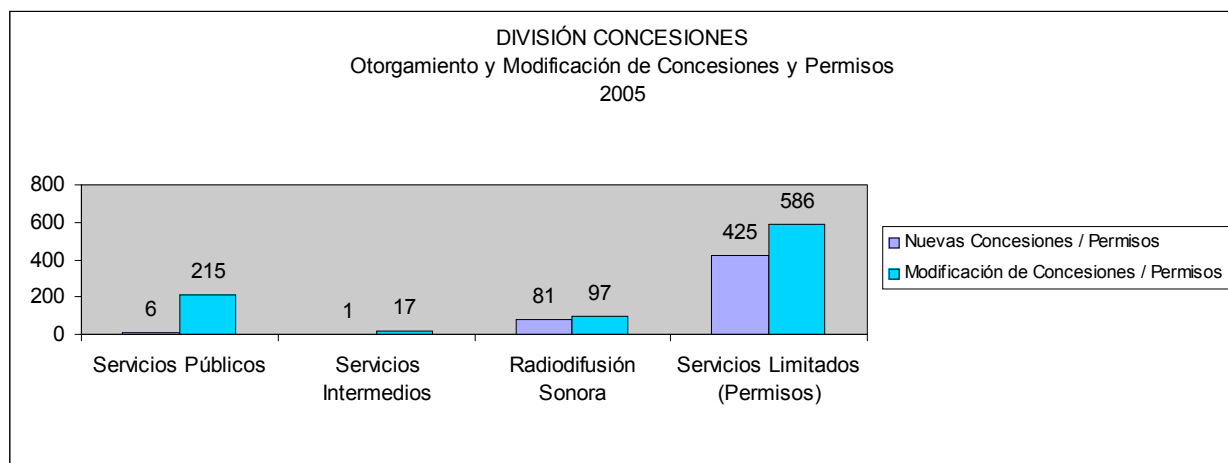
Con respecto a los Permisos de Servicios Limitados de Telecomunicaciones; durante el año 2005, se tramitaron un total de 1011, otorgándose 936 nuevos permisos, 75 modificaciones, en un plazo promedio de trámite de 34 días, tiempo superior al comprometido por la institución en los indicadores de desempeño 2005, el cual era de 25 días. Esta situación se origina debido a que la cantidad de solicitudes respecto del año anterior es mayor, así mismo en su complejidad, ya que se tramitaron solicitudes de las principales empresas eléctricas y mineras del país.

Para dar solución a la situación antes mencionada, la Subsecretaria deberá modificar los procesos internos e incorporar tecnología.

Continuando con el mejoramiento de los procesos de trámite de otorgamiento de autorizaciones en términos de su sistematización, en el año 2005, los procesos de concesiones de servicios públicos obtuvieron un tiempo promedio de 78 días, valor que muestra mejoría en comparación al año 2004 donde el tiempo fue de 88 días. Esta situación también se hace presente en los procesos de concesiones de Servicios Intermedios, donde se obtuvo un tiempo promedio de 85 días y en el 2004 fue de 97 días.

Dicha mejora en los tiempos de tramitación beneficia a 6.036 concesionarios y permisionarios de los servicios de telecomunicaciones.

Durante el año 2005 se cobro 106.808 UTM, por concepto de derechos por uso del espectro radioeléctrico.



En materia de recepciones de obras de las 2.430 solicitudes de recepciones de obras recibidas durante el año 2005, 1.837 solicitudes, equivalentes a un 75%, fueron ejecutadas. 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.

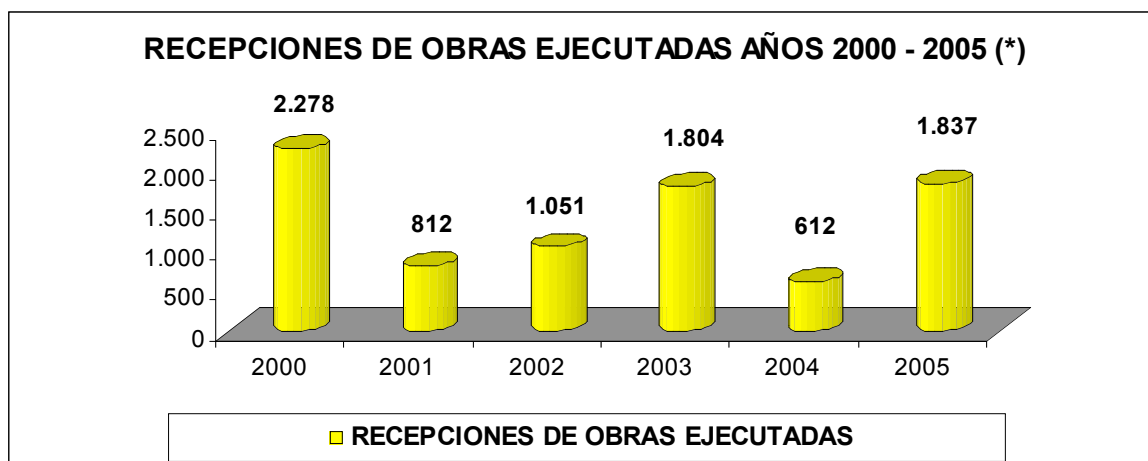
Sobre lo antes indicado, hitos relevantes durante el año 2005 fue la recepción de las obras e instalaciones del servicio de telefonía fija inalámbrica con tecnología PHS provisto por la empresa Compañía Nacional de Teléfonos Telefónica del Sur S.A. (CNT) en la IX y X regiones y por la empresa GTD Manquehue S.A. (ex Manquehue Net S.A.) en la Región Metropolitana.

Otra acción relevante fue también, el proceso de recepción de las obras e instalaciones de los servicios de acceso universal adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

A partir del mes de julio del año 2005 una importante cantidad de recursos humanos y financieros estuvieron concentrados en dar curso a la recepción de las obras e instalaciones de las 667 escuelas rurales a lo largo del país.

Por otra parte, durante los meses agosto y septiembre, se ejecutó la recepción de las obras del Proyecto de transmisión de datos para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihué en la X Región, el cual es provisto por la empresa adjudicados a la empresa Blue Two Chile S.A.

Finalmente, en materia de telefonía rural, se dio curso a la recepción de los proyectos Puerto Montt y Chile Chico adjudicados a la empresa Megacom Ltda., en la X Región y XI Región y se recepcionaron 13 solicitudes correspondientes a redes de Telecentros Comunitarios de Información, cuyo servicio es provisto por el Instituto Nacional de la Juventud y por la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos.



(*) Los datos de recepciones obras del año 2005 están al 31/12/05

Normas Jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos

En el periodo 2005 se dictaron diversas normas técnicas y se realizaron estudios, en función de actualizar el marco regulatorio, destacando las siguientes:

- Modificación del Reglamento de Radioaficionados y normativa relacionada, el borrador del Reglamento ya se discute con los interesados.
- Modificación de asignaciones de móviles periodísticos de TV para preparar introducción de nuevas tecnologías inalámbricas en la banda de 2,6 GHz y liberar espectro para el fluido funcionamiento de WiFi. Actualización del Plan General de Uso del Espectro Radioeléctrico, en etapa de revisión final.
- Se dictó la normativa que establece la gratuidad para los usuarios de los servicios de emergencia 131 (Ambulancias), 132 (Bomberos) y 133 (Carabineros).
- Se analizó el plan de readecuación que presentaron los actuales permisionarios de servicio limitado de televisión multicanal en la banda de 2,6 GHz, Durante el mes de noviembre del 2005 se planteó la reasignación de frecuencias para dichos permisionarios.
- Se desarrollaron estudios de Norma sobre numeración para servicios de emergencia, Estudio sobre Modificación de normativa sobre TV por cable para permitir TV por ADSL y estudios sobre la posible ampliación de numeración telefónica.
- Se dictó la normativa de la banda 900 MHz para transmisión de datos. Dicha normativa conllevó al respectivo concurso público, en el cual se entregarán hasta 3 concesiones en la Región Metropolitana.
- Se apoya presentación del Subsecretario al Presidente de la República para tratar tema sobre Reglamento de Desagregación de Redes Reglamento VoIP, se revisó y analizó información solicitada por la Presidencia respecto de ambos reglamentos y finalmente se propuso la última versión del Reglamento de Desagregación de Redes y Reglamento de VoIP a la autoridad, para su tramitación conjunta.
- Se aprobó modelos de cuenta única telefónica a todas las empresas de servicio públicos telefónicos.
- Cambio de numeración de telefonía local y móvil. Se elaboró y publicó en el Diario Oficial Resolución Exenta N°1120, del 28/09/2005, que amplía cantidad de dígitos de la numeración de la red local del servicio público telefónico, señalándose en esta misma, la ampliación de la numeración de los suscriptores locales de las zonas primarias de Valparaíso y Concepción, y,
- Se dictó y publicó Decreto N°400 y Decreto N°401, ambos del fecha 04 de octubre de 2005, referida a la ampliación de numeración telefónica.

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 periodos de cinco años, sobre la base de los procedimientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones. Durante al año 2005 se desarrollaron los procesos tarifarios de las concesionarias Centennial Cayman Corp Chile S.A., Multikom S.A. y Megacom Ltda.; cabe aclarar que la concesionaria Megacom presentó problemas en la presentación de su estudio tarifario, por lo cual se postergó el término del proceso para el año 2006.

En el primer semestre del año 2005 se publicaron en el Diario Oficial los decretos tarifarios totalmente tramitados de las concesionarias: Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. y Rural

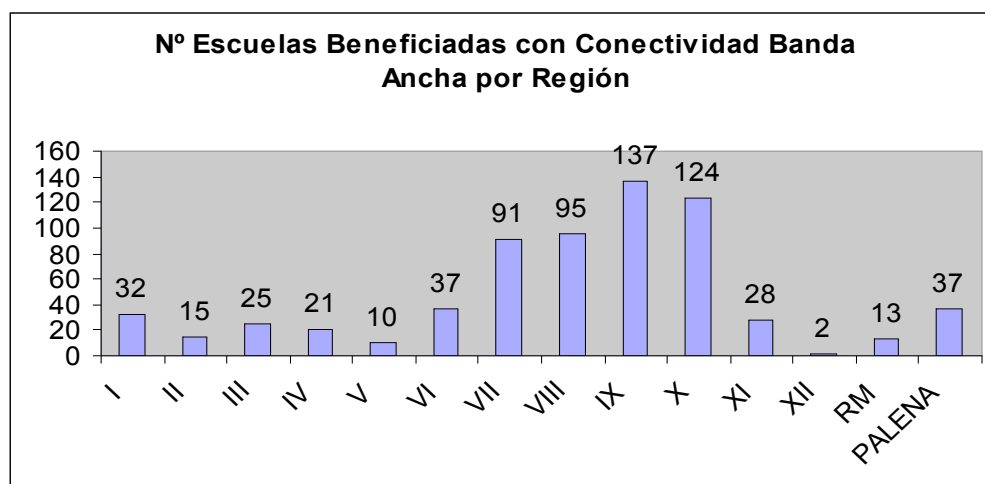
Telecommunication Chile S.A. Así también, durante el segundo semestre se gestionó la tramitación y publicación de los decretos tarifarios correspondientes a las concesionarias: Telefónica de Coyhaique S.A (Telcoy), Complejo Manufacturero de Equipos Telefónicos S.A.C.I. (CMET), Telefónica del Sur S.A, (Telsur), Centennial Cayman Corp Chile S.A. y Multikom S.A. (Nextel).

Para el año 2006 quedaron en trámite de gestión para su Toma Razón en Contraloría General de la República y posterior publicación en el Diario Oficial los decretos correspondientes a las concesionarias: GTD Telesat S.A., Manquehue Net S.A., Entel Telefonía Local S.A. y VTR Banda Ancha S.A. En este mismo período se desarrollarán de los procesos tarifarios de las concesionarias Fullcom S.A., WILL S.A., Megacom Ltda. y VTR Banda Ancha S.A.

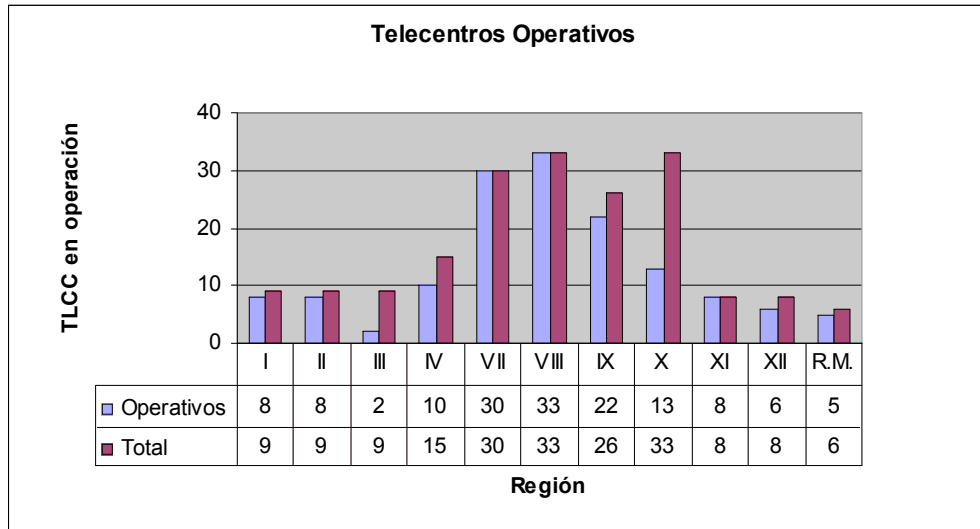
Subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y seminarios en formación tecnológica, mesas de coordinación regional de infocetros y estudios.

Durante el año 2005, destaca la ejecución del proyecto de Conectividad a Internet Banda ancha para escuelas rurales, al cual en el año 2004 se le asignó \$3.831 millones, los que fueron adjudicados tras concurso público a las empresas ITACA S.A. (530 escuelas rurales) y ELECTRONET S.A. (137 escuelas rurales), el cual 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.

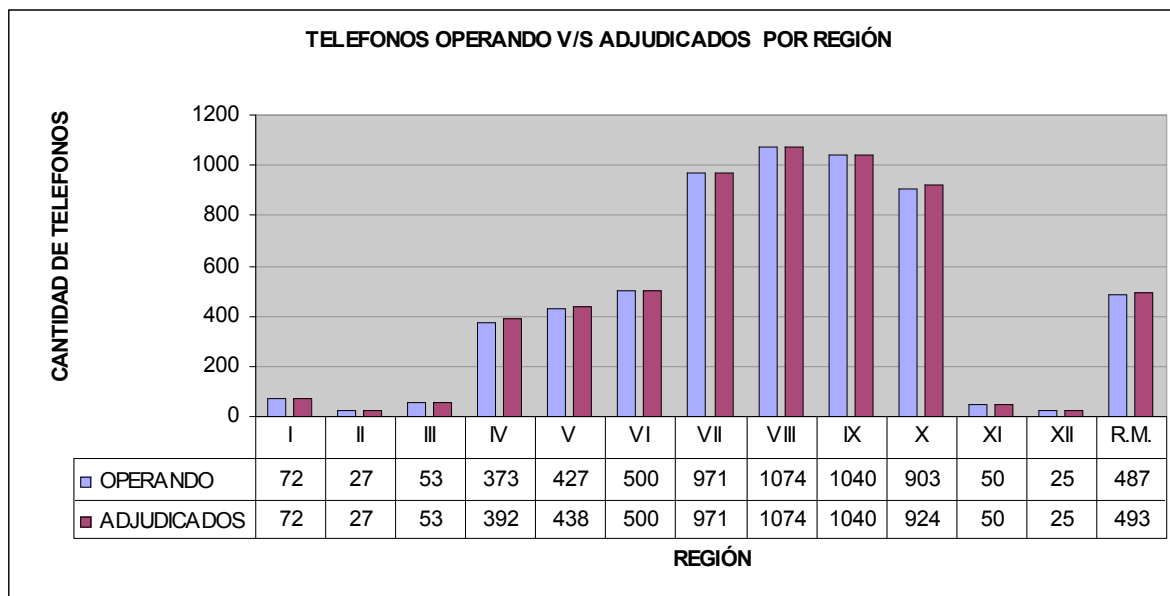
En este periodo se instalaron 646 escuelas rurales, en las regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y Metropolitana de las cuales 148 se encuentran con recepción de obra aprobada. Para el año 2006 quedan pendientes por instalar 21 escuelas rurales.



Al 31 de diciembre del 2005, se encuentran operativos 145 Telecentros Comunitarios, financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones



En materia de Teléfonos Públicos Rurales en el año 2005, se realizó el seguimiento a la operación de los 6.059 teléfonos instalados, constatándose que existen 6.002 teléfonos rurales en operación.



A fines de 2005, las mesas regionales, través de la Coordinación Nacional de Infocentros esta conformada por 8 redes que prestan acceso comunitario, que en total disponen de 798 nodos de acceso (Infocentros), operativos a la fecha. Por otra parte, la Red Nacional de Infocentros posee una cobertura territorial con presencia en el 93% de las comunas del país, desplegando más de 27.000 mts2 de espacio físico para sus funciones. Por ello, el principal servicio prestado por la Red Nacional de Infocentros, es al acceso. Cada mes los Infocentros ofrecen más de 100 mil horas de funcionamiento. En cuanto al N° de Computadores disponibles y conectados, la Red Nacional de Infocentros registra 4.982 computadores, de

los cuales 4.653 se encuentran conectados a Internet. Durante el año 2005, más 844.000 usuarios utilizaron esta infraestructura. En este sentido, es posible informar que durante el período Enero – Noviembre 2005, asistieron en promedio 1.192 personas distintas a algún Infocentro miembro de la Red Nacional de Infocentros.

Durante el año 2005, el programa de Formación en Tecnologías de Información (TI) para directivos públicos y profesionales informáticos, desarrolló las siguientes actividades:

- 65 cursos, talleres y seminarios en el Laboratorio de TI de Subtel, en materias de Redes, Linux, Seguridad y temas de Gobierno Electrónico, en las que participaron más de 95 reparticiones públicas, entre Ministerios, Subsecretarías y Servicios Públicos, con una asistencia de 734 funcionarios de estas reparticiones.
- Se establecieron 5 nuevos convenios de capacitación con: La Dirección del Trabajo, Microsoft, Subsecretaría de Transportes, Secretaría General de la Presidencia, SEGPRES y la Universidad de Chile.

Los cursos del laboratorio estuvieron dirigidos a los técnicos y profesionales del staff informático del Estado, entregando conocimientos mínimos y competencias básicas que apuntaron a un desempeño adecuado y requerido por los nuevos y rápidos avances tecnológicos.

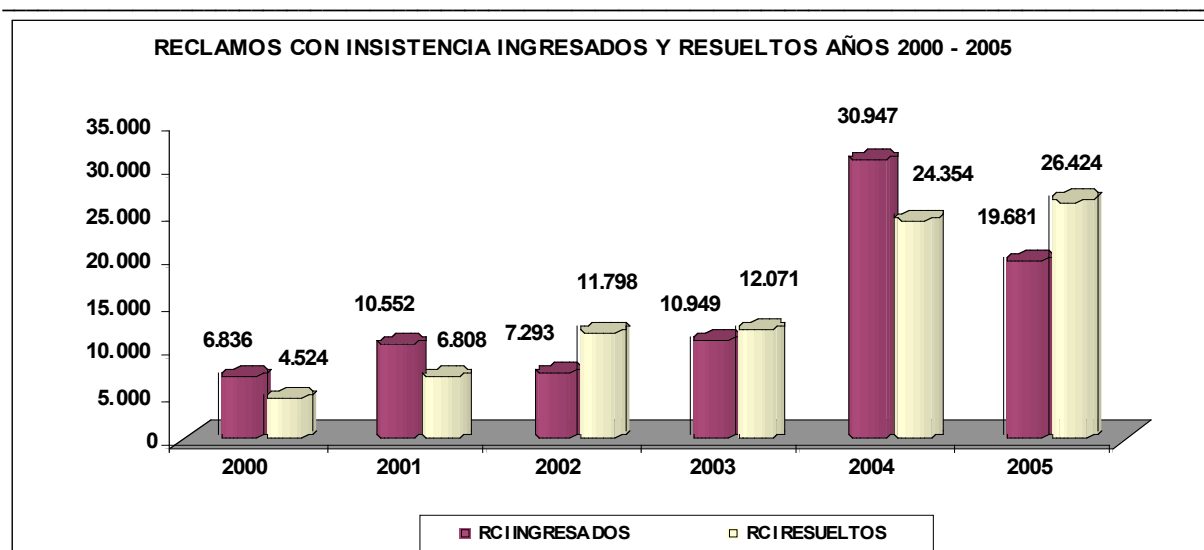
Monitoreo de espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.

Respecto del ingreso y resolución de reclamos, el año 2004, se produjo un masivo 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. Al 31 de diciembre de 2004, el número de reclamos con insistencia superó en un 183% al total de reclamos con insistencia ingresados el año 2003 y en un 324% al total de reclamos ingresados durante el año 2002.

Durante el año 2005, ingresaron un total de 19.681 reclamos con insistencia y se resolvieron un total de 17.236 reclamos con insistencia, representando un 88% de cumplimiento. Al respecto, también es importante destacar que durante el mismo año se resolvieron un total de 9.188 reclamos con insistencia pendientes de años anteriores. Por tal motivo, el total de reclamos resueltos durante el año 2005 es de 26.424.

La disminución experimentada el año 2005, se debió principalmente a las modificaciones normativas en protección de los usuarios, principalmente en lo referido al ordenamiento de los servicios complementarios, a la ejecución de acciones fiscalizadoras y la difusión de los derechos de los consumidores, emprendidas por Subtel en todo el país.

Lo antes mencionado es más que significativo ya que tras un importante esfuerzo de organización y rediseño de cada una de las actividades involucradas en el proceso de tramitación de reclamos, junto al perfeccionamiento de sistemas informáticos de apoyo, se logró consolidar un régimen “permanente” de atención y resolución, alcanzando un tiempo de resolución promedio de 38 días hábiles.



(*) Los datos del año 2005 están al 31/12/05.

En materia de de Fiscalización de servicios y atención de denuncias, durante el año 2005 se ejecutaron 623 fiscalizaciones de las 612 comprometidas como meta interna, superando en un 2% dicha meta.

FISCALIZACION DE SERVICIOS 2005	FISCALIZACIONES EJECUTADAS AL 31 DE DICIEMBRE 2005
TELECENTROS COMUNITARIOS	167
RADIOS AM	43
RADIOS FM	321
RADIOS MC	87
RADIOS OC	2
ESCUELAS RURALES	3
TOTALES	623

En atención de denuncias ingresaron un total de 262 denuncias, de las cuales 256 fueron atendidas.

TIPO DE SERVICIO	ATENDIDAS	INGRESADAS	PORCENTAJE
Telefonía Móvil	51	53	96,23%
Telefonía Fija	22	22	100%
Telefonía Rural	33	32	100%
Radiodifusión Sonora	84	86	98,84%
Servicios Intermedios	3	3	100%
Servicios Limitados	60	62	96%
Telecentros Comunitarios	0	0	0,00%
Nuevas Tecnologías	3	4	75,00%
Total	256	262	97,71%

Si bien se dio cumplimiento a porcentaje de denuncias resueltas comprometido como meta en los indicadores de desempeño para el año 2005, el tiempo de resolución de denuncias no fue cumplido, arrojando un tiempo promedio de 84 días, tiempo superior al comprometido por la Subsecretaria de 45 días. Esto se debe a que durante el año 2005 la atención de denuncias consideró; denuncias entre operadores y denuncias de la ciudadanía en general, las cuales presentaron una serie de dificultades y un mayor grado de complejidad derivados de factores climáticos, geográficos, de accesibilidad y situaciones de emergencia, lo cual provoco un aumento en los tiempos y no permitió visitar oportunamente la región o zona de donde provenían las denuncias. Adicionalmente, el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre responden a situaciones estándares. Muchas de ellas requieren de mayores niveles de análisis, estudio e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo.

Lo anterior obligará a la Subsecretaria a elaborar procedimientos que permitan resolver las denuncias en un menor tiempo, considerando su nivel de complejidad.

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- Informe de Programación Gubernamental

La Subsecretaria durante el año 2005, comprometió con la Secretaria General de la Presidencia 14 productos, de los cuales 12 fueron cumplidos, 1 con cumplimiento alto y 1 con cumplimiento medio.

Del total de productos comprometidos y cumplidos destacamos:

- Asociados al producto estratégico **Decretos Tarifarios**

1. Propuesta Modificación de Decreto Para a actualización del Plan General del Uso de Espectro Radioeléctrico.

Se elaboró propuesta que considera los últimos cambios introducidos al Reglamento de Radiocomunicaciones del la Unión Internacional de Telecomunicaciones. (UIT)

2. Ingresar en Contraloría los Decretos de Proceso de Fijación Tarifaria de las Concesionarias Telcoy, Megacom, Centennial y Multicom (Nextel).

Ingresaron a la Contraloría General de la República los Decretos de las Concesionarias Multikom S.A. y Centenal, durante el tercer trimestre.

El Decreto tarifario de Megacom durante el año 2005 no pudo ser ingresado a Contraloría, debido a que la empresa reingresa el estudio Tarifario a Subtel fuera de los plazos legales, quedando pendiente el ingreso a Contraloría de este, para el año 2006.

- Asociado al producto estratégico **Resolución de Reclamos**

3. Resolver al 31 de diciembre de 2005, el 100% de los reclamos con insistencia ingresados por oficina de partes de la Subtel entre enero y septiembre de dicho año.

En el año 2005 se resolvió el 99,2% de los reclamos con insistencia ingresados entre enero y septiembre, lo que equivale a 15.203 reclamos.

- Asociados al producto estratégico **Subsidios de Conectividad Rural**

4. 667 escuelas rurales conectadas a Internet

Durante el año 2005 se instalaron 646 escuelas rurales, en las regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y Metropolitana.

5. Comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihue con sistemas de transmisión de mayor calidad.

Durante el año 2005 se inicio este proyecto, quedando terminado en el mes de septiembre, fecha a partir de la cual se iniciaron los servicios en estas localidades.

Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁶ Evaluadas²⁷

El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) permite entregar subsidios para conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales y subsidios para telecentros comunitarios, los cuales son productos estratégicos de esta Subsecretaría.

En el marco del programa del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), se encontraba programado para informar a la Dirección de Presupuesto (DIPRES) el siguiente compromiso con vencimiento a junio del 2005: “Modificar mecanismos de pago a permisionarios – Informar los resultados de la aplicación de las garantías” y “Revisar y concordar con DIPRES la Matriz de Marco Lógico del Programa, validada institucionalmente”, considerando que los subsidios del FDT han sido orientados a proyectos de conectividad a Escuelas Rurales.

En este tema, es importante destacar que las bases del concurso para el otorgamiento de subsidios de conectividad a Escuelas Rurales, establecieron la exigencia de boletas de garantía cuyos montos asegurados superan el 50% del subsidio adjudicado a las permisionarias en cada proyecto y la razón de considerar esta proporcionalidad se debe, a que el pago del referido subsidio se cancelará en dos cuotas; una primera cuota equivalente al un 50% en el primer año y el otro 50%, en el segundo año de operación de los proyectos y como las respectivas pólizas y boletas son por un plazo de tres años y medios, los fondos fiscales estarán de esta manera resguardados en un 100% permanentemente.

En relación a la matriz de marco lógico, esta fue modificada considerando que los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ampliaron su cobertura a proyectos de conectividad para incorporar nuevos Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información.

26 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

27 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 2005, el Programa de Mejoramiento de la Gestión en esta Institución, logró un cumplimiento del 94%, cumpliendo con 10 de los 11 sistemas comprometidos.

La Subsecretaría no validó la Etapa IV del PMG de Auditoría Interna, debido a que el organismo técnico validador fundamenta lo siguiente “No se dio cumplimiento a la exigencia relativa a la tercera etapa en cuanto a programar al menos 1 (una) auditoría de su plan, de acuerdo con la metodología en base a riesgos diseñada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno”. No obstante lo anterior, esta Subsecretaría está en proceso de apelación ante el Comité Triministerial, debido a que fundamenta que si se elaboró dicha auditoría, cumpliendo así con este requisito.

El sistema de la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias, puso en marcha blanca la herramienta Informática “Sistema de gestión e información de la OIRS”, el cual permite realizar el registro y seguimiento de las consultas ciudadanas. Dicho sistema también permite la obtención rápida de las estadísticas. Durante el año 2005 se resolvieron el 99.8% de las consultas, en un tiempo promedio de 0.8 días.

El sistema de Gobierno Electrónico, se ha enfocado en el seguimiento, diseño e implementación de sistemas informáticos que mejoren y optimicen los procesos internos y externos de la Institución, beneficiando con esto a la ciudadanía.

El sistema de Capacitación dio cumplimiento al plan de capacitación Institucional y continuó con el proceso de levantamiento de competencias en las distintas divisiones de la Subsecretaría.

EL sistema de Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambiente de trabajo, dio cumplimiento al Plan Anual, donde se enfatizó subsanar las áreas con mayor falencia en esta materia al interior de la Institución.

En el sistema Chilecompra, destaca la implementación de un sistema de Información, el cual permite registrar y controlar todas las compras y contratación, eficientando así, la gestión interna en esta materia.

El sistema Financiero Contable, se continua con la implementación y operación del Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE), emitiéndose información financiera presupuestaria para la toma de decisiones por parte de la autoridad.

El sistema de equidad de Género, se dio cumplimiento al plan de trabajo de la institución, incorporando el enfoque de género a los productos estratégicos seleccionados; esperando para el año 2006 incorporar más fuertemente el enfoque de género a los estudios de acceso universal a la sociedad de la información.

El sistema de Gestión Territorial Integrada, elaboró un plan de trabajo para la implementación durante el año 2006 de dos macro zonas de fiscalización en II y X región.

Los Sistemas Evaluación del Desempeño y Planificación y Control de Gestión, durante el año 2005 iniciaron la preparación para la certificación según norma de calidad ISO 9001:2000, elaborándose la política de calidad, manual de calidad, procedimientos del sistema de gestión de calidad, auditoría interna de calidad y capacitación a los funcionarios de la institución.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Acceso Universal a la sociedad de la Información	17	100%	4%
Concesiones y Autorizaciones	33	91,74%	4%
Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	19	100%	4%
Desarrollo Tecnológico	7	100%	4%
Financiero - Contable	31	99,87%	4%
Fiscalización	34	95,38%	4%
Atención de Consumidores	34	99,56%	4%
División Política Regulatoria y Estudios	11	95%	4%
División Jurídica	10	98,3%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		97,8 %	

Las metas por Desempeño Colectivo, establecidas en esta Subsecretaría para el año 2005, presentaron una exigencia mayor, en comparación a años anteriores. Lo que ha permitido lograr el cumplimiento de los objetivos institucional con mayor eficacia y eficiencia.

También podemos destacar que las metas y el cálculo de los indicadores han sido elaborados en base a la metodología del Sistema de Información para la Gestión (SIG), lo que ha permitido que las autoridades del servicio cuenten con información consolidada.

El establecimiento de estas metas ha permitido abarcar y controlar todas las áreas relevantes de la Subtel, identificando en forma oportuna las debilidades del servicio, permitiendo así tomar las medidas y decisiones pertinentes.

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**

Durante el año 2005 se desarrolló el Proyecto de Rediseño de la Página Web Aspecto Normativo, a objeto de poder disponer de una herramienta informática que permita el acceso interactivo al sitio Web de la Subsecretaría, de manera que sean operables y descargables los textos relacionados con aspectos normativos y legislativos vigentes al público en general en materias de Telecomunicaciones.

Durante el año 2005, se puso en operación una herramienta de gestión documental, la cual permite la estandarización de toda la documentación asociada a la tramitación de los procesos de concesiones y permisos, logrando con ello la posibilidad de efectuar un seguimiento claro y expedito de los distintos hitos en el trámite con el fin de gestionar adecuadamente el proceso de cada solicitud, conociendo los tiempos involucrados en su tramitación, y efectuar las correcciones si es necesario.

Destaca también, durante el año 2005 el diseño y marcha blanca del Sistema de Gestión de Fiscalización SGF el cual tiene por finalidad, controlar la gestión del proceso fiscalización a través del seguimiento y control de toda la documentación asociada a ingresos y egresos de recepciones de obras, atención de denuncias y fiscalizaciones, controlar los recursos humanos, financieros y materiales involucrados en la realización de las acciones de fiscalización y hacer mejoramiento continuo de cada uno de los procesos orientándolos en un futuro a la de certificación a través de la norma de calidad ISO 9001:2000.

Finalmente, durante el periodo 2005 se inicio la construcción de un sistema de gestión de Indicadores, el cual nos permitirá automatizar el proceso de recolección de información para el Sistema de Información de Gestión, obteniendo la información de las bases corporativas de la Institución.

- **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 los Códigos Procesal Penal y Penal (Boletín 3465-07). Se inicio mediante Mensaje 440-350 ingresado al Senado con fecha 02.03.2004
- Proyecto de Ley que modifica la Ley que modifica la Ley N° 18.838, que creó el consejo Nacional de Televisión, con el propósito de dotar a este Consejo de la función de determinar las condiciones en que los servicios de radiodifusión televisiva deberán poner en práctica campañas de interés público (Boletín 3589-15). Se ingresó al Senado con fecha 06.07.2004, mediante mensaje presidencial.

4. Desafíos 2006

La Subsecretaría de Telecomunicaciones siguiendo los lineamientos establecidos en la misión institucional y a objeto de cumplir con sus objetivos estratégicos formula los siguientes desafíos para el periodo 2005, en materia de:

La elaboración de propuestas para las modificaciones necesarias a fin de modernizar el marco regulatorio vigente, tanto a nivel legal, reglamentario y/o normativo, permitiendo así seguir garantizando el desarrollo sostenido y equitativo del sector de las telecomunicaciones, completando los procesos de regulación de la desagregación de redes y de la telefonía como servicio de Voz sobre IP (VoIP).

La conducción de manera eficiente de los procesos tarifarios venideros, realizando las modificaciones legales y reglamentarias referentes a materias tales como la tasa de costo de capital, actuaciones de los peritos, simultaneidad de los procesos y en lo relacionado con el modelo de empresa eficiente, procurando obtener un equilibrio entre la protección al consumidor y fomentar el incentivo a la inversión.

El perfeccionamiento del mecanismo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), de tal forma que permita obtener montos de financiamiento más acordes con las necesidades reales de cobertura, que se ven afectadas por la competencia o la fijación de tarifas, logrando alinear los precios con los costos, especialmente en las zonas de menores ingresos o aisladas

La revisión del régimen de concesiones para adaptarlo a los avances tecnológicos y en particular al fenómeno de convergencia.

El desarrollo de estudios analíticos de alto valor, en orden de apoyar la decisión política que le corresponde a la Subsecretaría, y evaluar y perfeccionar los instrumentos que se disponen para la consecución de estos objetivos.

El análisis de las nuevas tecnologías y su incorporación al marco normativo actual y el comienzo del trabajo técnico para la próxima Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR-07).

Dar inicio, al uso de la MATRIZ DE TECNOLOGIAS de manera de lograr una herramienta consistente y confiable de almacenamiento de información técnica de todas las solicitudes y autorizaciones vigentes, permitiendo facilitar el estudio de nuevas solicitudes, análisis estadísticos y de gestión de las telecomunicaciones en nuestro país.

Materializar el pleno funcionamiento de la base de datos de gravámenes en una plataforma Oracle y la respectiva conexión en línea con la tesorería General de la Republica, para disponer en línea de la información relacionada al pago de gravámenes y multas, por parte de los operadores del sector.

Concretar la actualización del sistema de "Solicitudes en Línea", ligándolo al manual de autorizaciones y a la base de datos de la Subtel, de manera de obtener en forma electrónica la información de las solicitudes, logrando con ello una mejor eficiencia en el manejo de la misma.

Realizar el estudio y diseño de modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones de manera de eliminar algunas trabas y restricciones que dificultan innecesariamente los procesos de otorgamiento de concesiones, ello en lo que se refiere a la publicación de solicitudes, plazos, formas de notificación, etc.

Durante el año 2006 se intensificarán las acciones de recepciones de obras e instalaciones de servicios de telecomunicaciones relacionados con telefonía fija, telefonía móvil, portadores de larga distancia, radios, televisión, servicios limitados, nuevas tecnologías y los servicios de acceso universal adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Importantes serán también las acciones de fiscalización destinadas a dar un adecuado control del uso del espectro- incluyendo a radioemisoras y estaciones de telefonía móvil, ilegales y/o clandestinas- y, especialmente, para el estricto cumplimiento de las normas que resguardan la salud de la población, frente a las tecnologías que emiten ondas radioeléctricas.

Fiscalizar la correcta aplicación de los decretos tarifarios respecto de la telefonía fija y móvil vigentes a partir de 2004 y 2005.

En materia específica asociada al sistema Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), Gestión territorial Integrada se iniciará la implementación y operación de 2 macro zonas de fiscalización en la II y X región, lo cual permitirá mejorar la gestión institucional de los procesos de fiscalización en regiones.

Para el área de atención de consumidores, el objetivo será optimizar y acelerar los procesos de atención y resolución de los reclamos presentados por los consumidores de servicios de telecomunicaciones. En esta misma línea se establecerán mecanismos de comunicación con la industria del sector a fin de propender a la mejor calidad del servicio de atención a clientes, así como el fortalecimiento del Departamento de Fiscalización de Mercado de las Telecomunicaciones, lo cual permitirá aumentar la transparencia de información y competitividad de los diferentes actores del mercado y con ello disminuir los reclamos y denuncias de los usuarios de telecomunicaciones.

Por otra parte, durante el año próximo se deberán mejorar y poner en marcha los sistemas de información relacionados con las tareas atención de reclamos y fiscalización. Específicamente, se deberá optimizar el actual Sistema de Gestión de Reclamos e implementar en su totalidad el Sistema de Gestión de Fiscalización, herramienta que apoyará los procesos de planificación, seguimiento y control de las acciones de fiscalización y promoviendo la futura certificación de los procesos de fiscalización a través de la norma ISO 9001-2000. Lo anterior, implicará cambios en las prácticas y conductas de los funcionarios, en particular de los fiscalizadores, para adecuarse a los nuevos sistemas de control y gestión de las tareas propias de la División. Además, posibilitará mejorar el registro y control de documentos, racionalizar recursos y priorización de actividades.

A objeto de continuar favoreciendo el desarrollo de tecnologías de información y comunicación, se continuaran desarrollando estudios de acceso universal lo cuales permitan actualizar la política y análisis de proyectos de telecomunicaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, con la finalidad de disminuir la brecha digital en Chile, a través de los Estudios 2006, permitiendo la elaboración de carteras de proyectos posibles de subsidiar.

Realizar acciones de monitoreo para los programas asociados al Banco Interamericano del Desarrollo (BID), Laboratorio de Tecnología de Información (LABTI) y al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).

En materia internacional esta Subsecretaria realizará el seguimiento de la implementación de los compromisos asumidos durante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), en el tema de "Internet Governance".

Se fomentará la participación de la Subtel en la Asamblea General de partes de la CITEL, en la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones y en la Reunión de Plenipotenciarios de la UIT, todas a realizarse en el 2006 y que son de gran importancia en materias de Telecomunicaciones.

En términos de mejoramiento y desarrollo Institucional, esta Subsecretaria deberá obtener la certificación ISO 9001-2000 para los sistemas PMG, Planificación y Control de Gestión y Evaluación de Desempeño, así como también deberá comenzar la preparación de los sistemas capacitación y Auditoría Interna. Y continuando en esta línea fomentará la difusión y el aprendizaje al interior de toda la institución en esta materia.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005
- 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 2005**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	Notas	
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	días	126	88	78	120	Si	154,00	1	
	Enfoque de Género: No										
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	días	123	97	85	100	Si	118,00		
	Enfoque de Género: No										
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	días	25	24	34	25	No	74,00	2	
	Enfoque de Género: No										
Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	meses	10,5	6,2	5,0	5,0	Si	100,00		
	Enfoque de Género: No										
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Porcentaje de Estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados por Subtel en relación a lo programado	(Total de estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados en el año/Total de estudios, normas técnicas y reglamentos programados para el año)*100	%	NM	0,0	83,3	58,3	Si	143,00	3	
	Enfoque de Género: No										

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

Cuadro 10											
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	Notas	
				2003	2004	2005					
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.			%					Si	104,00		
	Porcentaje de telecentros comunitarios en operación	(Nº de telecentros en operación/Nº de telecentros proyectados)*100		82	96	78	75				
	Enfoque de Género: No										
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.			%					Si	109,00		
	Porcentaje de teléfonos públicos rurales en operación	(Número de teléfonos públicos rurales en operación/Total de teléfonos públicos rurales FDT adjudicados)*100		NC	0	71	65				
	Enfoque de Género: No										

Cuadro 10											
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	Notas	
				2003	2004	2005					
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.			horas					Si	103,00		
	Promedio de las tasas de uso de los Telecentros por cada 1000 habitantes	Sumatoria de tasas horas de uso x cada 1000 habitantes/Numero de Telecentros			0,00	308,11	300,58				
						154,06	150,29				
		Hombres:		0,00	154,0	150,2					
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:	NC	0,00	5	9					
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.			%					Si	148,00		4
	Porcentaje de uso promedio de los Telecentros	Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros		NC	0,00	47,06	31,89				
	Enfoque de Género: No										

Cuadro 10											
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	Notas	
				2003	2004	2005					
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.			%					Si	125,00	5	
	Porcentaje de escuelas beneficiadas con proyectos de conectividad de Internet	(N° de escuelas beneficiadas/N° de escuelas proyectadas a ser beneficiadas)*100		NC	0,0	100,0	80,3				
	Enfoque de Género: No										
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.			%					Si	137,00	6	
	Porcentaje de alumnos beneficiados con proyectos de conectividad a Internet	(N° de alumnos beneficiarios/N° de alumnos proyectados a ser beneficiados)*100				109,6	80,0				
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		NC	NC	109,6 109,6	80,0 80,0				

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	Notas	
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.			%					Si	137,00	7	
	Porcentaje de escuelas en operación	(N° de escuelas en operación/N° de escuelas de los proyectos con recepción de obras)*100		NC	0	96	70				
	Enfoque de Género: No										
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.			%					Si	115,00		
	Porcentaje de denuncias resueltas	(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100		72	82	98	85				
	Enfoque de Género: No										
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.			días					No	54,00	8	
	Tiempo promedio de resolución de denuncias	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)		48	35	84	45				
	Enfoque de Género: No										

Cuadro 10										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumpli- miento ²⁹	Notas
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	Porcentaje de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos	(N° reclamos resueltos/Total de reclamos ingresados)*100	%	82	86	88	70	Si	126,00	9
	Enfoque de Género: No									
Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.	Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	días	SI	117	42	100	Si	238,00	10
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de cumplimiento del gasto	(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100	%	107	86	96	95	Si	101,00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100	%	43	48	49	48	Si	98,00	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 94

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0

Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 94

Notas:

1.- Disminuyó el número de nuevas concesiones de alta complejidad en su tramitación, y disminuyó la cantidad de oposiciones a los trámites de modificación de concesiones.

- 2.- La cantidad de solicitudes respecto del año anterior es mayor, así mismo en su complejidad, ya que se tramitaron solicitudes de las principales empresas eléctricas y mineras del país.- Una menor dotación de personal del Departamento de Servicios Limitados.- Un aumento en los tiempos de procesos internos y de control jurídico para la elaboración de los permisos de servicios limitados.
- 3.- Se elaboraron cinco normas técnicas y cinco estudios para actualizar el marco regulatorio e incorporar nuevas tecnologías de telecomunicaciones. • Modificar y consolidar la Resolución N°144 de 1979, sobre equipos de baja potencia. • Norma para establecer procedimiento de asignación de los números de servicios de emergencia. • Borrador de norma para radiodifusión sonora digital. • Modificar Decreto N°15, de 1983, Plan General del uso del espectro Radioeléctrico. • Borrador actualización de Servicios de 3G. • Facultades de Subtel para implementar un sistema de Contabilidad Regulatoria • Estudio Actualizar el Plan General del Uso del Espectro Radioeléctrico. • Estudiar los patrones de consumo de servicios de telecomunicaciones • Estudio relativo a la introducción de nuevas tecnologías en nuestro país • Estudio sobre modelos de negocios y regulación para el desarrollo de la infraestructura de acceso universal para la sociedad de la información 2000-2005
- 4.- La fuerte campaña de alfabetización y difusión en torno a la utilización de las TICs, que el gobierno desarrollo durante el año afecto positivamente sobre este indicador permitiendo superar la meta comprometida.
- 5.- El concurso coincidió con los planes de expansión de una empresa española (ITACA S.A.) en Sudamérica, que tomo a Chile como plataforma para su inserción en el continente, lo que permitio aumentar el numero de proyecto de escuelas subsidiadas.
- 6.- El concurso coincidió con los planes de expansión de una empresa española (ITACA S.A.) en Sudamérica, que tomo a Chile como plataforma para su inserción en el continente, lo que permitio aumentar el numero de proyecto de escuelas subsidiadas, aumentando el número de alumnos beneficiados.
- 7.- Se consideraron los 5 proyectos con recepción de obras aprobada (con permiso para operar definitivo) y que suman 184 escuelas. Bajo este escenario fue posible monitorear todas las escuelas y conocer el estado de operación. El resto de las escuelas se encuentran en proceso de recepción de obras, con instalación de la red internet
- 8.- Durante el año 2005 la atención de denuncias consideró; denuncias entre operadores y denuncias de la ciudadanía en general, las cuales presentaron una serie de dificultades y un mayor grado de complejidad derivados de factores climáticos, geográficos, de accesibilidad y situaciones de emergencia, lo cual provoco un aumento en los tiempos y no permitió visitar oportunamente la región o zona de donde provenían las denuncias. Adicionalmente, el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre responden a situaciones estándares. Muchas de ellas requieren de mayores niveles de análisis, estudio e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo.
- 9.- Desde comienzos del año 2005, se comenzó un trabajo de levantamiento y redefinición del proceso, lo que junto al perfeccionamiento de una aplicación informática para dar soporte tecnológico a dicho proceso, y a la contratación de egresados de derecho y abogados, que vinieron a suplir el déficit de horas hombre de que adolecía la estructura de personal del Departamento Atención de Consumidores, permitieron cumplir las metas comprometidas. Además, a partir de diciembre de 2004, se dispusieron de nuevas dependencias físicas.
- 10.- Desde comienzos del año 2005, se comenzó un trabajo de levantamiento y redefinición del proceso, lo que junto al perfeccionamiento de una aplicación informática para dar soporte tecnológico a dicho proceso, y a la contratación de egresados de derecho y abogados, que vinieron a suplir el déficit de horas hombre de que adolecía la estructura de personal del Departamento Atención de Consumidores, permitieron cumplir las metas comprometidas. Además, a partir de diciembre de 2004, se dispusieron de nuevas dependencias, remodeladas, para el front y back office de dicho departamento, con lo cual se mejoró la infraestructura.

• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11								
Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ³⁰ 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
Institucional	Porcentaje de consultas resueltas por la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS)	(N° de consultas resueltas/ N° de consultas ingresadas)*100	%			99,8 %		1
Institucional	Tiempo promedio de Respuesta ingresadas a la OIRS (días)	(∑ del T° de respuestas/ N° de consultas resueltas)	días			0,89		1
Institucional	Porcentaje de funcionarios capacitados durante el año t	(Funcionarios capacitados/ Total de funcionarios capacitados en el año t)*100	%	74%	94%	88%		
Institucional	Pagar mensualmente el 90% de las facturas ingresadas al Dpto. Finanzas, dentro de los 4 días hábiles siguientes y/o una vez cumplidos los plazos y requisitos para hacerlo	Facturas pagadas en los plazos y con los requisitos cumplidos / Facturas Ingresadas en el mes) * 100	%		95%	94%		2

Notas:

1. Este indicador se comienza a medir a partir del año 2005.
2. Este indicador presente un leve avance inferior en comparación al año 2004, esta situación se debe a que en el año 2004 el plazo de pago de facturas era de 5 días hábiles y en el año 2005 el plazo fue de 4 días hábiles. En consecuencia esta disminución se debe a que en el año 2005 se puso un plazo más exigente, a fin de mejorar la gestión de la Institución.

30 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 2005

Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³³
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.	Propuesta Modificación de Decreto para la actualización del Plan General del Uso del Espectro Radioeléctrico.		<u>1° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>2° Trimestre:</u> INCUMPLIDO <u>3° Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Ingresar en Contraloría los Decretos de Proceso de Fijación Tarifaria de las Concesionarias Telcoy, Megacom, Centennial y Multicom (Nextel).		<u>1° Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>3° Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>4° Trimestre:</u> ALTO
Realizar todas las acciones necesarias para que el	Resolver al 31 de diciembre de 2005, el 100% de los reclamos		<u>1° Trimestre:</u> CUMPLIDO

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

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

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

Cuadro 12
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005

Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³³
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.	con insistencia ingresados por oficina de partes de la Subtel entre enero y septiembre de dicho año.		<u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
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.	667 escuelas rurales conectadas a Internet.		<u>1º Trimestre:</u> BAJO <u>2º Trimestre:</u> BAJO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihue con sistemas de transmisión de mayor calidad.		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN

• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas³⁴

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2005)

Programa/Institución: Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Telecentros Comunitarios

Año Evaluación: 2003

Fecha del Informe: Jueves, 23 de Febrero de 2006 18:41:57

Cuadro 13
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
Modificar mecanismos de pago a permisionarios. - Informar los resultados de la aplicación de las garantías.	Sobre el particular, a través de Ordinario N° 37419 / AUSI N° 20, de fecha 11 de julio de 2005, se dio respuesta oportuna al referido compromiso y por medio del cual, se remitió carpeta con 15 fotocopias de documentos de garantía; 13 de pólizas de seguros de Itaca S.A. y dos de boletas de Electronet S.A. y Blue Two Chile S.A., que afianzan a las permisionarias y aseguran a la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de 14 proyectos de conectividad Internet para escuelas rurales y del proyecto de transmisión para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihué de la X región, concursados el año 2004. En el mismo Ordinario se informó también, respecto al ingreso a la página Web de la Dipres el día 8 de julio del 2005, de una síntesis de respuesta al mencionado compromiso. Según el informe de cumplimientos de compromisos (09.09.05) remitido por Dipres mediante carta C- 288/05 e ingreso Subtel N° 70733 de 14.10.05, el compromiso fue calificado como parcialmente cumplido. Al respecto y para dar respuesta a la observación señalada en el informe de Dipres, es posible señalar que efectivamente y tal como se aprecia en el cuadro siguiente, cada proyecto de conectividad Internet para escuelas rurales así como también el proyecto de transmisión para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihué de la X región, fueron respaldados con sus respectivas pólizas de seguro o boleta de garantía, cuyos montos superan en todos los casos al 50% del subsidio adjudicado a las empresas. En los casos de Itaca S.A. y Electronet S.A., la vigencia de los documentos son por un período de tres años, plazo por el cual las permisionarias están obligadas por bases a proporcionar la conectividad Internet gratuitamente a cada establecimiento beneficiados en sus proyectos y en lo que se refiere a Blue Two Chile S.A., para su proyecto de transmisión para las comunas de Palena, Futaleufú y Hualaihué, el período de vigencia de la boleta es de 5 años y medios a partir del ingreso a la Subsecretaría de las solicitudes de concesión de servicio intermedio y de transmisión de datos y durante cuyo plazo, la empresa se obliga a mantener una oferta de tres planes de servicio Internet en la zona, con velocidades que van desde los 128 Kbps hasta los 512 Kbps, a un precio máximo

³⁴ 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
	establecido en las bases. En relación al cambio producido con la exigencia de pólizas de seguros o boletas de garantía en el concurso 2004, con respecto a los otros concursos que lo precedieron, es importante destacar que tal requerimiento significó entre otras materias; proporcionar un mayor resguardo a los subsidios invertidos y adjudicados en cada proyecto; más compromiso y seriedad para las empresas participantes en los concursos en cuanto a responsabilizarse de la implementación y operación eficiente de cada proyecto asignado, durante el tiempo requerido y; algo muy significativo, la participación en los concursos de empresas con mayor respaldo económico y financiero dada la exigencia de recursos para las primas de seguro, lo que otorga una mayor seguridad y disminuye los riesgos para el Estado y la Institución, de ser afectados de potenciales fraudes. En definitiva, con la introducción de las pólizas o boletas de garantía, la Subsecretaría de Telecomunicaciones está asegurando los bienes fiscales, por cuanto, en el caso extremo de que algunas de las permisionarias no cumpla con el proyecto, Subtel podrá cobrar los documentos y disponer de fondos para suplir la falta de la empresa.
Revisar y concordar con DIPRES la Matriz de Marco Lógico del Programa, validada institucionalmente.	Se envió matriz de marco lógico a Dipres , para sus observaciones y aprobación final

- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005**

Cuadro 14 Cumplimiento PMG 2005												
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
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 Informacion, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○			MEDIANA	6%	✓
	Gobierno Electrónico				○					MEDIANA	6%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							○		ALTA	15%	✓
	Auditoria Interna				○					MEDIANA	6%	✗
	Gestión Territorial Integrada		○							MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○			MEDIANA	6%	✓
	Administración Financiero- Contable						○			ALTA	15%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○					MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 94,00%

Cuadro 15 Cumplimiento PMG años 2002 – 2004			
	2002	2003	2004
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	95%	94%

• Anexo 6: Transferencias Corrientes³⁵

Cuadro 16 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2005 ³⁶ (M\$)	Presupuesto Final 2005 ³⁷ (M\$)	Gasto Devengado ³⁸ (M\$)	Diferencia ³⁹	Notas
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	637,488	614,715	612,372	2,343	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	40.800	40.800	40.782	18	1
INTEGROS AL FISCO	2,038	2,038	3,031	-993	
Impuesto	2,040	2,040	1.738	302	2
Otros ⁴⁰	0	0	0	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	639,526	616,753	615,403	1,350	

NOTAS:

1. En el concepto "Otros" se considera la información referente al programa "Formación en Tecnologías de Información", cuya ejecución 2005 fue de M\$ 40.782.
2. Los impuestos informados corresponden básicamente al IVA retenido y enterado en tesorería.
3. La Subsecretaría de Telecomunicaciones, durante los años 2004 y 2005, no registra transferencias a otras entidades públicas.

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

36 Corresponde al aprobado en el Congreso.

37 Corresponde al vigente al 31.12.2005.

38 Incluye los gastos no pagados el año 2005.

39 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

40 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

• **Anexo 7: Iniciativas de Inversión**⁴¹

1. Nombre: Actualización mecanismos de fiscalización de nuevas tecnologías

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Adecuar y renovar los actuales mecanismos de fiscalización a las nuevas tecnologías de operación de los servicios de telecomunicaciones.

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

2. Nombre: Actualización proceso fijación tarifaria 2005

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: El programa está destinado a realizar las tareas necesarias para la fijación de tarifas a las empresas de telecomunicaciones sujetas fijación de tarifas, según los procedimientos y criterios establecidos en el Título V de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones

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

3. Nombre: Actualización del Marco Regulatorio 2005

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

4. Nombre: Prospección Diseño y evaluación para el acceso a las TIC

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Desarrollar estudios prospectivos que permitan explorar y determinar los segmentos de la población o áreas en las cuales existan nichos de menor accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, con el objeto de diseñar acciones de política focalizada que permitan dar respuesta a las necesidades de comunicación y acceso.

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

5. Nombre: Adquisición y modernización de herramientas de fiscalización

Tipo de Iniciativa: Proyecto

Objetivo: Mejorar la actual infraestructura de las 6 Estaciones de Monitoreo de propiedad de Subtel para efectuar las actividades recomendadas internacionalmente y que Chile a adscrito con relación a las actividades de monitoreo.

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

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

Cuadro 17								
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴²	Ejecución Acumulada al año 2005 ⁴³	% Avance al Año 2005	Presupuesto Final Año 2005 ⁴⁴	Ejecución Año 2005 ⁴⁵	% Ejecución Año 2005	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Actualización mecanismos de fiscalización de nuevas tecnologías	50.000	48.458	97%	50.000	48.458	97%	1.542	
Actualización proceso fijación tarifaria 2005	70.000	26.388	38%	70.000	26.388	38%	43.620	
Actualización del Marco Regulatorio	91.000	71.832	79%	91.000	71.832	79%	19.168	
Prospección Diseño y evaluación para el acceso a las TIC	95.000	60.058	63%	95.000	60.058	63%	26.942	
Adquisición y modernización de herramientas de fiscalización	30.000	29.724	99%	30.000	29.724	99%	276	

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

43 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2005.

44 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2005.

45 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2005.

• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 18 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁶		Avance ⁴⁷	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,25	1,24	100	Se mantiene la Gestión
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	8,99	5,13	175	Mejoramiento de la Gestión
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,00		
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,00		
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	6,74	4,62	145	Mejoramiento de la Gestión
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,25	0,51	441	Mejoramiento de la Gestión
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	293,75	330,00	112	Mejoramiento de la Gestión
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0,00	0,00		

46 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero-Diciembre 2005, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

47 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 ⁴⁶		Avance ⁴⁷	Notas
		2004	2005		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	10,83	11,59	107	Mejoramien to de la Gestión
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	88,44	79,48	111	Mejoramien to de la Gestión
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.					
Porcentaje de becas ⁴⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	6,93	6,15	112	Mejoramien to de la Gestión
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	54,92	15,90	345	Mejoramien to de la Gestión
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	8,04	7,29	110	Mejoramien to de la Gestión
• Evaluación del Desempeño ⁴⁹	Lista 1 % de Funcionarios	94,05	91	103	Mejoramien to de la Gestión
	Lista 2 % de Funcionarios	5,95	8	134	Mejoramien to de la Gestión
	Lista 3 % de Funcionarios	0	1	0	Deterioro de la Gestión
	Lista 4 % de Funcionarios	0			
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.					

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

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