
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2007

**SUBSECRETARIA DE
TELECOMUNICACIONES**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	2
2. Resultados de la Gestión 2007	4
3. Desafíos 2008	16
4. Anexos	19
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	20
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	28
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	38
• Anexo 5: Programación Gubernamental	44
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	48
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	50

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	26
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	28
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.	29
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	31
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	34
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	35
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	37
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	38
Cuadro 9: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....	43
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	44
Cuadro 11 Cumplimiento PMG 2007.....	48
Cuadro 12: Cumplimiento PMG años 2004 – 2006.....	48
Cuadro 13: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007.....	49

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	23
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)	24
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	25

1. Presentación

Las telecomunicaciones no son sólo medios tecnológicos que permiten el desarrollo de una industria ubicada en un mercado altamente vertiginoso y cambiante, sino que además es un eje clave para la superación de las inequidades, para el fortalecimiento de la participación ciudadana, para la consolidación del sistema democrático a través de ciudadanos informados y conocedores de sus derechos y obligaciones.

La responsabilidad por la elaboración y ejecución de la política pública en materia de telecomunicaciones en nuestro país, corresponde a la Subsecretaría de Telecomunicaciones organismo centralizado dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, creado por D.L.N° 1.762 de 1977, y cuya misión es "Promover el acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación, aumentar la competitividad del mercado y asegurar la debida protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo con ello una mayor igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, social y cultural del país y el incremento de la calidad de vida de las chilenas y chilenos".

Para cumplir su misión, la Subsecretaría ha establecido cuatro objetivos estratégicos: i) Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile; ii) Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado; iii) Crear, modificar, actualizar y simplificar 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 y iv) Fortalecer la gestión institucional, incorporando tecnología y nuevos sistemas de gestión que permitan implementar la mejora continua de los procesos, entregando los bienes y servicios en forma eficiente y oportuna de manera de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Estos objetivos se han alineado a los tres ejes de política pública para el sector telecomunicaciones definidos en el programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, que son la búsqueda de la equidad en el acceso, la promoción de la competitividad del mercado y el fortalecimiento de la protección social para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y el ciudadano en general.

La Subsecretaría de Telecomunicaciones, para cumplir su misión y los objetivos de política pública, se estructura orgánicamente a través de Divisiones funcionales en la Región Metropolitana y su presencia en las 15 regiones del país a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones. A partir de este año con la implementación y operación de las Macrozonas de Fiscalización, ubicadas en la ciudad de Antofagasta, para la zona norte y en la ciudad de Puerto Montt, para la zona sur del país. La dotación de la Institución en el año 2007 es de 217 funcionarios.

Es en este contexto que durante el año 2007, la Subsecretaría ha llevado a cabo una serie de iniciativas y proyectos; destacando en el eje de competitividad de mercado, los procesos de fijación tarifaria de las empresas telefónicas; actualización de la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos, con el fin de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías o servicios, propuesta de definición del marco normativo de la televisión digital, propuesta para la creación de Superintendencia de Telecomunicaciones, y definiciones técnicas para la elaboración de bases de licitación de bandas de espectro de servicios de tercera generación (3G). En el eje del acceso con equidad a las tecnologías

durante el año 2007, se ejecutaron los proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones destacando: la inauguración del proyecto de fibra óptica austral entre Puerto Montt, Chiloé y Coyhaique; el inicio del proyecto de conectividad comunitaria para 200 barrios, bajo el convenio de cooperación para el Programa de Recuperación de Barrios, establecido con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que durante el año 2007 adjudicó 80 barrios urbanos, para el año 2008 se proyecta adjudicar los 120 barrios restantes; ejecución del proyecto de conectividad comunitaria para Chiloé, que en forma inalámbrica instalará la red en 50 localidades y el levantamiento de necesidades e ideas de proyectos regionales, necesarios para establecer una infraestructura digital para la competitividad. En materia de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y ciudadanos en general, podemos destacar: la resolución de reclamos y difusión de los derechos de los consumidores, resolución de denuncias, publicación del segundo ranking de reclamos de segunda instancia, aplicación y difusión de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones, difusión permanente hacia los consumidores, destacando un suplemento especial con temas de telecomunicaciones, el cual fue difundido de forma conjunta con la Revista del Consumidor del SERNAC del mes de diciembre 2007, el perfeccionamiento de la función fiscalizadora con el convenio entre la Subsecretaría y el Servicio Nacional del Consumidor instalando una oficina especializada de reclamaciones en las dependencias regionales del SERNAC, se inició la desconcentración territorial de la función fiscalizadora con la instalación de dos oficinas de fiscalización, una en Antofagasta y otra en Puerto Montt. Finalmente, en materia de gestión interna durante el año 2007, se desarrolló el proyecto de gestión por competencia del recurso humano y la certificación bajo de la norma ISO 9001: 2000 de los sistemas del Programa de Mejoramiento de Gestión; Capacitación y el Sistema Integral de Atención de Usuarios.

Para el año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mantendrá su accionar dirigido al cumplimiento de los objetivos de política pública señalados anteriormente y contribución sustantiva dirigida a acelerar el desarrollo y el bienestar de nuestro país, especialmente para los sectores de menores ingresos de la población con los proyectos financiados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, los cuales fomentarán la equidad en el acceso a los servicios de tecnologías de información. En materias de competitividad, se encuentran los desafíos tales como; el proceso de fijación tarifaria de las concesionarias móviles para las tarifas de cargo de acceso y la definición del marco regulatorio para la televisión digital. Por otra parte, en materia de protección social, se continuará con la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios y elaboración, diseño y publicación de dos ranking de reclamos, además, se consolidará la cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de las 12 oficinas especializadas en telecomunicaciones en dependencias regionales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), incorporando dos nuevas regiones, junto con ello, se ampliará la capacidad resolutoria en regiones a través de la creación de dos nuevas Macro Zonas Regionales de fiscalización con sedes en las ciudades de La Serena y Concepción y se continuará con la atención y resolución de reclamos y denuncias, optimizando los procesos y los tiempos de atención.



Pablo Bello Arellano
Subsecretario de Telecomunicaciones

2. Resultados de la Gestión 2007

Resultados relevantes de la Institución

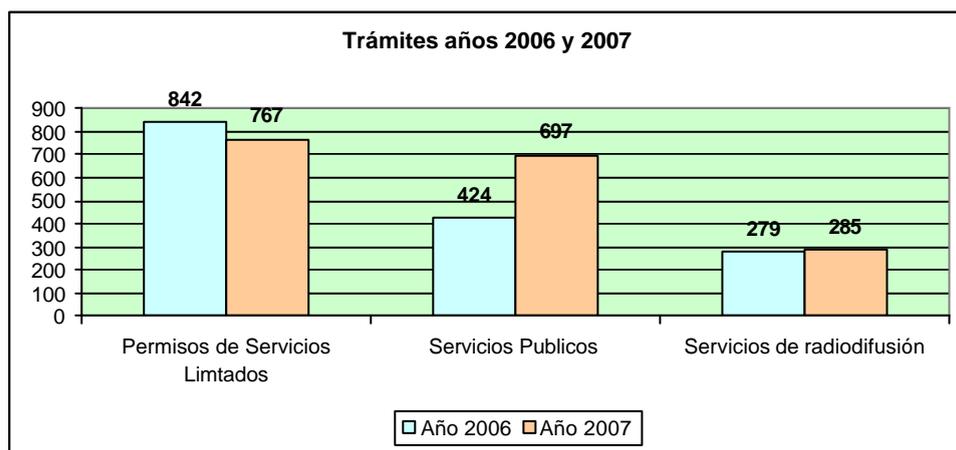
El año 2007, la Subsecretaría de Telecomunicaciones desarrolló acciones alineadas a los objetivos estratégicos y a los ejes de política de gobierno, cuyos resultados más relevantes se desagregan por productos estratégicos, los cuales se vinculan con los compromisos de programación gubernamental y cumplimiento de metas de la ley de presupuesto, a continuación el detalle de éstos:

1. Concesiones, permisos, licencias

Concesiones y Permisos: durante el año 2007, se tramitaron 285 decretos de concesiones de servicios de radiodifusión en un tiempo promedio de 4,5 meses y 767 permisos de servicios limitados en un tiempo promedio de 17 días, lo cual, refleja un mejoramiento en los tiempos comprometidos en dichos procesos.

Cabe destacar, el otorgamiento de la concesión de Servicio Intermedio de Telecomunicaciones para el proyecto de Fibra Óptica "Chiloe-Coyhaique", mediante Decreto N ° 370, de 2007; proyecto ejecutado a través del financiamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y adjudicado a la empresa Telsur Ipas Telecomunicaciones S.A.

Con el objetivo de mejorar el proceso de tramitación de concesiones y permisos, se continuó con la operación del Sistema de Gestión de Autorizaciones (SIGA) que permite efectuar un seguimiento, control y rectificación, de cada una de las etapas del proceso de otorgamiento y modificación, logrando con ello un alto grado de confiabilidad, permitiendo disminuir los tiempos de los procesos comprometidos en los indicadores de desempeño de la ley de presupuesto 2007.



Es importante destacar que durante el año 2007 en comparación al año 2006, hubo un incremento en los tramites de servicios públicos pasando de 424 a 697, presentando disminución en el tiempo de tramitación de 85 días en el año 2006 a 72 días en el año 2007, tramites que en su mayoría fueron modificaciones de concesión de servicio público de telefonía móvil. Este esfuerzo para mejorar los procesos de autorizaciones, forma parte de las acciones tendientes a contribuir a masificar la red de telecomunicaciones del país.

2. Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.

Publicación de las series e informes estadísticos: como forma de mantener un mercado informado y transparente para los distintos actores involucrados, se continuó con la elaboración y publicación de las series e informes estadísticos del sector telecomunicaciones, difusión que además se realizó continuamente a través de medios electrónicos disponibles en el portal web de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Procesos de fijación tarifaria: como parte de las funciones regulatorias que la ley y la normativa le otorgan a la Subsecretaría, se encuentra la fijación de tarifas de los servicios de telecomunicaciones en casos que se detecte ausencia de condiciones económicas de competencia. Tal es el caso de los servicios de cargo de acceso, que deben regularse para todas las concesionarias de servicio público telefónico, durante el año 2007, se ejecutaron dos de éstos, ingresando a la Contraloría General de la República los decretos de las concesionarias VTR Banda Ancha y el de Fullcom S.A. Asimismo se publicó en el Diario Oficial el Decreto totalmente tramitado de la concesionaria Will S.A., proceso iniciado el año 2006.

Modificación Régimen Concesional: la propuesta del ministerio consiste en facilitar administrativamente el ingreso de empresas al mercado de las telecomunicaciones, disminuyendo las trabas burocráticas de acuerdo a la consulta realizada a mediados de 2006 "Remoción de Obstáculos para el Desarrollo de las Telecomunicaciones". Durante 2007, se recepcionaron las opiniones respecto a esta modificación legal de las empresas y entidades relacionadas con las telecomunicaciones en el país. A la fecha, se encuentra en proceso de análisis interno del Ministerio, los posibles caminos regulatorios que permitan aumentar la eficiencia en la entrega de autorizaciones a operadores de telecomunicaciones.

Procesos Normativos: se continuó actualizando la normativa para adaptarla a los cambios tecnológicos, con el fin de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías o servicios. En este sentido se generaron los siguientes instrumentos normativos (Normas jurídicas, normas técnicas y decretos tarifarios):

- Resolución Exenta N°471/07, que regula la instalación de estaciones de base de baja potencia, del servicio público telefónico móvil.
- Resolución Exenta N°613/07, que derogó Resolución Exenta N°282, de 1996, que regulaba el servicio denominado CT2 Plus que quedó obsoleto, para reutilizar las respectivas frecuencias.
- Resolución Exenta N°733/07, que actualiza la resolución Exenta N°479/05, para permitir la operación móvil en la banda de 2.500 MHz.

-
- Resolución Exenta N°765/07, que reemplaza la Resolución Exenta N°856/00, que norma los exámenes del servicio de radioaficionados.
 - Resolución Exenta N°826/07, que norma la banda de 1.800 MHz para introducir un nuevo servicio inalámbrico.
 - Resolución Exenta N°827/07 que derogó la Resolución Exenta N°153, de 1986, que regulaba el servicio denominado Sistema de Radiocomunicación Personal que quedó obsoleto, para reutilizar las respectivas frecuencias.
 - Resolución Exenta N°840/07, que actualiza la Resolución Exenta N°755/05, que norma los equipos de baja potencia.
 - Resolución Exenta N°860/07, que actualiza la Resolución Exenta N°1.498, de 1999, que norma el uso de la banda de 3.500 MHz.
 - Decreto Supremo N°956/07, que actualiza el decreto Supremo N°127/06, que fija el Plan General de Uso del Espectro Radioeléctrico.
 - Resolución Exenta N°1352/07, que actualiza la Resolución Exenta N°826/07, que norma la banda de 1.800 MHz, con el fin de permitir que uno de los bloques de frecuencia se entregue mediante concursos del FDT.
 - Elaboración de bases para el concurso público para la asignación de concesiones en la banda de 1.800 MHz, regulada por la Resolución Exenta N°826/07.

Indicadores de calidad de servicio: se realizó un estudio para avanzar en la elaboración de indicadores de calidad de servicio, que proporcionaron una visión de conjunto de todos los aspectos que inciden en la relación proveedor de acceso a Internet - usuario, ajustados a la realidad nacional e internacional, permitiendo establecer los derechos y deberes de éstos usuarios. Al respecto, es importante destacar el trabajo conjunto entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y las empresas del sector a objeto de desarrollar en forma participativa e informada la definición de los parámetros para la definición de indicadores que permitan medir la calidad de servicio en Internet entregado por los distintos operadores.

Publicación resultados de Calidad de Red Móvil: el primer semestre del 2007, se presentó el resultado de las concesionarias de servicio público telefónico móvil y por primera vez los indicadores de calidad trimestrales de redes, definidos durante el 2006, permitiendo observar que las tres concesionarias (Movistar, Claro y Entel) cuentan con un nivel de calidad que supera el estándar definido, tanto para llamadas establecidas con éxito como para llamadas interrumpidas.

Por otra parte cabe señalar, que existen cuatro compromisos incorporados en la agenda de programación gubernamental que no fueron desarrollados en su totalidad:

Definición del Marco Normativo de la Televisión Digital: la finalización de este proceso se encuentra pendiente; durante el 2007 se elaboró el documento: "Protocolo para las Pruebas de Transmisión de Televisión Digital"; producto de una consulta pública donde participaron 10 instituciones, entre las cuales destacan canales de televisión, representantes de los estándares e interesados en el proceso. Este protocolo estableció la metodología para la realización de mediciones de campo de transmisiones de televisión digital en la ciudad de Santiago, durante los meses de Octubre y Noviembre. Tal como se señaló en el protocolo, el objetivo de las pruebas de receptibilidad era medir las condiciones en las cuales las

señales de televisión digital pueden ser recibidas y decodificadas en situaciones operacionales reales, desde el punto de vista de un usuario típico, sin conocimientos técnicos. Estas mediciones fueron ejecutadas por DICTUC de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Sin embargo, el estudio se limitaba a evaluar el comportamiento de los estándares en las pruebas de terreno de recepción fija y, por tanto, son un antecedente más dentro de los cinco criterios importantes para la decisión final del estándar.

Adicionalmente, se han desarrollado estudios de carácter regulatorio, cuyo objeto es apoyar la elaboración de una propuesta de marco normativo que promueva exitosamente el cambio tecnológico de la televisión en Chile, para ello, se estudió en detalle experiencias similares a nivel internacional, se analizó el modelo actual de la televisión analógica en Chile y se propuso un modelo de desarrollo para la televisión digital tomando en consideración los objetivos de política pública planteados por el Gobierno.

Creación de Superintendencia de Telecomunicaciones: el proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones se encuentra en proceso de análisis técnico político, dicho proyecto, tiene por objetivo mejorar la fiscalización hacia el mercado de las telecomunicaciones. Durante 2007, se recibieron las opiniones sobre el documento de consulta pública de las empresas y entidades relacionadas con las telecomunicaciones en el país, con lo cual, se realizó la propuesta de proyecto de ley al ministro del ramo.

Licitación de bandas de espectro de servicios de tercera generación (3G): respecto a la licitación de bandas de espectro de servicios de tercera generación comprometidas para el año 2007, se envió una consulta técnica al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), actualmente se está a la espera de una respuesta definitiva, para proceder a la elaboración de las bases respectivas, motivo por el cual se encuentra pendiente dicha licitación.

Regulación de telefonía por Internet: Durante el año 2007, se concluyó con la última versión del proceso de consulta pública que se realizó respecto del reglamento del servicio de voz sobre Internet y se diseñó la última versión del documento del reglamento, el cual se ingresó a la Contraloría General de la República para su toma de razón. Este documento fue impugnado y fue respondida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Hasta la fecha, se espera la decisión final del ente contralor.

3. Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.

Red estructurante de Fibra Óptica: el año 2007 se finalizó la red estructurante de Fibra Óptica entre Puerto Montt, Chiloé y Coyhaique, mediante licitación e implementación del Proyecto FDT "Fibra Óptica Austral", permitiendo la prestación de servicios de telecomunicaciones de primer nivel, incluyéndose nodos ópticos en treinta localidades a lo largo del trazado instalado, el cual consta de una longitud de aproximadamente 830 kilómetros, de los cuales 130 kilómetros corresponden a trazados submarinos. El proyecto tuvo un

costo total de 6.446 millones de pesos, dentro de los cuales 1.349 millones de pesos fueron subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Proyectos de conectividad comunitaria: por intermedio del convenio de cooperación para el Programa de Recuperación de Barrios, establecido entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Vivienda y Urbanismo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones se comprometió a utilizar el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones para promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad y a precios adecuados para contribuir en el desarrollo económico de los sectores vulnerables y marginados del país.

Según la estrategia de trabajo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, se dividió en dos etapas, la primera enfocada en los 80 barrios que se intervendrían durante 2007, y la segunda para los 120 barrios restantes en el año 2008. De este modo se realizó un primer concurso cuya adjudicación beneficiará con conectividad y telecentros, a un total de 80 barrios de todo el país por un monto de MM\$ 1.962. Los barrios fueron agrupados en cuatro Redes de Servicio, según su localización geográfica.

Redes de Servicio	Regiones*	Cantidad de Barrios 2007	Cantidad de Telecentros 2007	Cantidad de barrios proyectados 2008
Norte	I a IV	11	13	19
Centro	V-VI-VII	24	26	11
Metropolitana	RM	29	30	58
Sur-Austral	VIII a XII	16	18	32
	Total	80	87	120

Proyectos de conectividad comunitaria para Chiloé: se desarrolló el proyecto denominado "Conectividad Integral para Chiloé", el cual consiste en dotar de oferta de Internet a un 95% de las zonas rurales habitadas de la provincia, con calidad de servicio y tarifas similares a las ofrecidas por el mercado en los grandes centros urbanos del país. El llamado a concurso fue realizado el día 15 de noviembre, siendo adjudicado el proyecto por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones el día 27 de diciembre, comprometiéndose un subsidio de 740 millones de pesos.

Proyectos Óptica Magallanes: se desarrolló el proyecto "Red de Fibra Óptica entre Puerto Natales y Cerro Castillo", que consiste en dotar de servicios de telecomunicaciones, en especial de telefonía móvil, a las localidades de Río Verde, Cerro Castillo, y a la población flotante del Parque Nacional Torres del Paine, mediante la construcción de una red de fibra óptica que contará con una capacidad mínima de transmisión de 20 Mbps. El llamado a concurso fue realizado el día 15 de noviembre, siendo adjudicado el proyecto por el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones el día 27 de diciembre, comprometiéndose un subsidio de 1.030 millones de pesos. Se tiene previsto el término de las obras para el segundo semestre del año 2008.

* La División Político Administrativa utilizada no considera las regiones creadas en octubre de 2007 con la promulgación de las leyes 20.174 y 20.175. por cuanto el concurso se preparó con anterioridad a la implementación de las nuevas regiones, no obstante considera los barrios incluidos en las mismas.

Infraestructura Digital para la Competitividad: se realizó el levantamiento de necesidades e ideas de proyectos regionales, priorizados según su pertinencia para el financiamiento con recursos FDT, y tomando en cuenta las priorizaciones del Ministerio de Agricultura, el Servicio Nacional de Turismo, y Chile Emprende. Para este proceso se utilizó como referencia, en términos de la existencia de localidades y de población, la información proporcionada por el Censo 2002 del Instituto Nacional de Estadísticas, a partir de la cual se obtuvieron las localidades con mayor concentración de población rural. También se consideró la factibilidad energética para las localidades seleccionadas, utilizando información de la Comisión Nacional de Energía y lo observado en terreno por personal de esta Subsecretaría.

La factibilidad técnica de los proyectos fue evaluada, en términos de cobertura, tecnologías y sistemas de telecomunicaciones, requerida para contar con Redes de Servicio Público de Transmisión de Datos en cada una de estas localidades, con lo que permitió la definición final de la cartera de proyectos a presentar al Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Adicionalmente se actualizó el mapa de conectividad de telecomunicaciones, el cual permite saber las necesidades de conectividad.

Durante el tercer trimestre del 2007, se estableció un nuevo diseño técnico de los proyectos regionales, reorientando los proyectos a soluciones integrales que dan cuenta de los territorios con vocación productiva. El nuevo diseño considera una simulación de los elementos técnicos y económicos necesarios para construir las obras de infraestructura y la posterior implementación de los servicios y su explotación en un período de 5 años. El proceso 2007 permitió construir la cartera de proyectos, la cual será concursada en el año 2008.

En relación al programa de banda ancha de escuelas rurales, durante el año 2007 no se ejecutaron proyectos enfocados a brindar conectividad a escuelas.

Sin perjuicio de ello, en el marco del proyecto infraestructura digital para innovación y competitividad se trabajó en la definición de localidades posibles de ser beneficiadas. Estos proyectos que consideran las distintas entidades y servicios comunitarios, entre ellos, escuelas rurales; beneficiando a todos los habitantes de las localidades seleccionadas. Estos concursos se realizarán durante el año 2008.

En relación al uso de los telecentros, el porcentaje de uso promedio durante el año 2007 fue de un 29.67%, cumpliendo la meta establecida de un 15%. En esta misma línea la tasa de uso promedio de los telecentros por habitante, llegó a 1.34 horas, valor que supero notablemente la meta comprometida de 0.3 horas.

El sobrecumplimiento de estos indicadores se explica por estrategias que los telecentros han llevado a cabo para mejorar la tasa de ocupación y debido a la necesidad emergente de la ciudadanía de contar con servicios por Internet, como servicio básico.

4. Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).

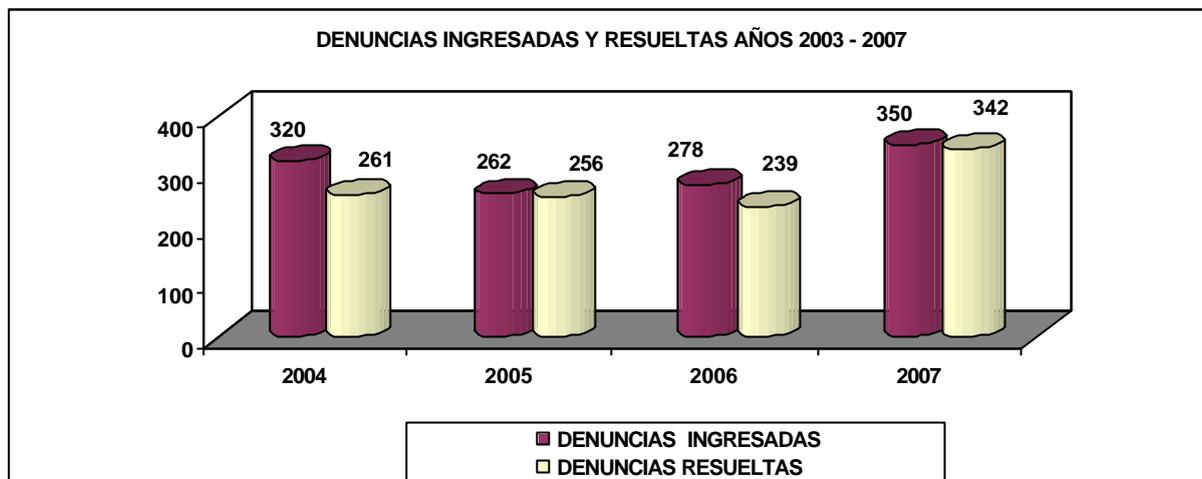
Resolución de los Reclamos y Difusión de sus Derechos Consumidores: se gestionaron consultas y reclamos de usuarios en un tiempo promedio de 29 días hábiles, a partir de éstos se generó información pública para la ciudadanía respecto del nivel de reclamos recibidos contra las distintas compañías proveedoras de servicio. En el año 2006 se recibieron un total de 14.275 reclamos con insistencia y se resolvieron 14.271. Del total de reclamos resueltos, 11.826 corresponden a reclamos propios del año 2006 y 2.445 a reclamos con insistencia pendientes del año 2005. Específicamente, durante el año 2007, se recibieron un total de 12.562 reclamos con insistencia y se resolvieron 14.335. Del total de reclamos resueltos 11.865 corresponden a reclamos del año 2007 y 2.470 a reclamos pendientes del año 2006.



Resolución de Denuncias: esta materia es uno de los aspectos más sensibles y demandados por la ciudadanía, por lo tanto, requirió muchas horas de fiscalización y verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil, además, se sostuvieron reuniones con la ciudadanía para explicar la normativa vigente y demostrar que los niveles de radiaciones no ionizantes generadas por los sistemas radiantes no superaban el máximo establecido por la Resolución Exenta N° 505 del año 2000. A ello, se agregaron las denuncias asociadas al servicio de radiodifusión sonora producto de interferencias y emisoras operando en condición de ilegal.

Durante el año 2007, se recibieron un total de 467 denuncias asociadas a servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y se resolvieron un total de 549 denuncias, de las cuales, 161 corresponden a denuncias pendientes de tramitación el año 2006 y 388 corresponden a denuncias tramitadas durante el año 2007. Para efectos del Indicador de la Ley de Presupuesto 2007, se consideraron las denuncias ingresadas por oficina de partes de SUBTEL entre el período enero – octubre 2007 bajo este criterio.

Del mismo modo, durante el año 2007 y como parte del plan de fiscalización se puso en marcha un programa de fiscalización a las plataformas de atención presencial de clientes de diferentes compañías de servicios de telecomunicaciones. Este programa consideró un total de 29 centros de atención a usuarios de telefonía fija y móvil ubicados en las regiones XV, II, III, X, XI, XII y Metropolitana.



Publicación del Segundo Ranking de Reclamos de Segunda Instancia: durante el año 2007 se elaboró y difundió el segundo ranking de reclamos de segunda instancia de las empresas del mercado, el cual se realizó sobre un universo de 6.114 reclamaciones. En el mes de agosto, se presentaron los resultados, que adicionalmente contenía información respecto de los motivos de reclamos más recurrentes en los servicios de telefonía fija, móvil y larga distancia.

En el mes de febrero de 2008, se presentará el tercer ranking de reclamos de segunda instancia que consideró los reclamos ingresados a la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el período comprendido entre los meses de julio – diciembre de 2007.

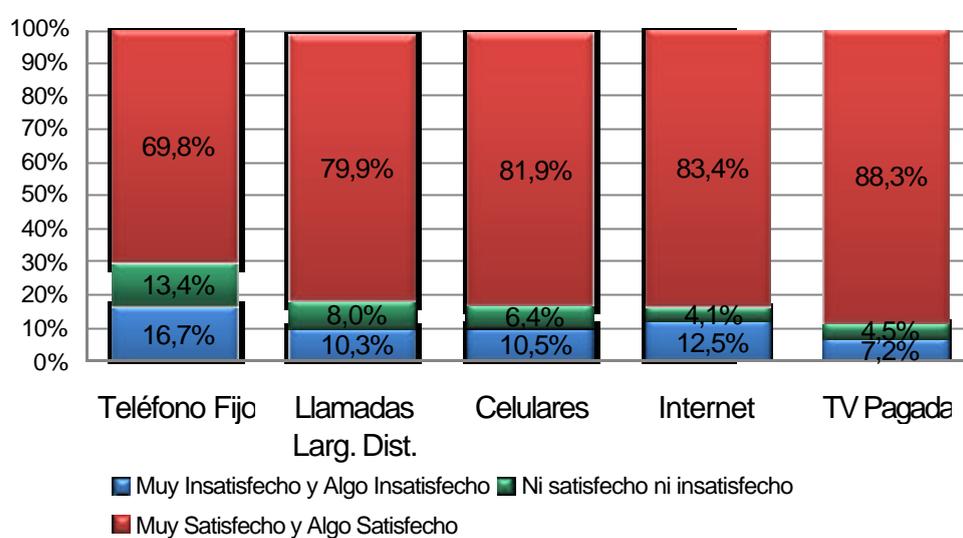
En la siguiente tabla se presenta la distribución de los reclamos de telefonía, presentados a esta Subsecretaría en los tres últimos semestres, los cuales fueron dados a conocer a la ciudadanía.

Distribución de reclamos de telefonía			
Tipo de Telefonía	2° semestre 2006	1° semestre 2007	2° semestre 2007
Telefonía Fija	43%	36%	31%
Telefonía larga distancia	36%	36%	42%
Telefonía Móvil	21%	28%	27%

Aplicación y difusión de la Segunda Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: en el primer semestre del año 2007, se aplicó la segunda encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones como: telefonía fija, telefonía móvil y telefonía larga distancia nacional o internacional. Los resultados de esta encuesta se dieron a conocer en el mes de septiembre de 2007 y su difusión se ejecutó en la II, V, VIII, XIV y X regiones, presentándose los resultados locales.

En el mes de febrero de 2008, se presentará el tercer ranking de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones en el período comprendido entre los meses de julio – diciembre de 2007.

El siguiente gráfico refleja el nivel de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones en el primer semestre del año 2007:



Acciones de Difusión en General: se continuó con la permanente labor de difusión hacia los consumidores, distribuyendo dípticos informativos de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, se preparó un suplemento especial con temas de telecomunicaciones, el cual fue difundido de forma conjunta con la Revista del Consumidor del SERNAC del mes de diciembre 2007. Al respecto, resulta importante destacar que uno de los resultados obtenidos entre la aplicación de la primera y tercera encuesta de satisfacción de usuarios del año 2006 y noviembre de 2007 respectivamente, es que el porcentaje de usuarios que no conocían sus derechos en materia de servicios de telecomunicaciones disminuyó de un 60% a un 43%.

Perfeccionamiento de la Función Fiscalizadora: se ejecutó el proceso de recepción de las obras e instalaciones de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva, servicios limitados y nuevas tecnologías que así lo solicitaron. Especial atención tuvieron las recepciones de obras de los servicios de telefonía fija inalámbrica. Asimismo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, tal como la verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil y al servicio de radiodifusión sonora producto de interferencias y emisoras operando en condición de ilegal.

Se estableció el convenio entre la Subsecretaría y el Servicio Nacional del Consumidor instalando una oficina especializada de reclamaciones de telecomunicaciones en las dependencias regionales del SERNAC. Es así como se logró contar con trece funcionarios capacitados para recibir oportunamente los reclamos de los usuarios ante las empresas concesionarias y permite aumentar la cobertura y presencia de esta Subsecretaría en regiones.

Por otra parte, producto de la masificación de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y el consecuente incremento de los reclamos por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, se inició la desconcentración territorial de la función fiscalizadora con la instalación de dos oficinas de

fiscalización, una en Antofagasta y otra en Puerto Montt. Ambas cuentan con fiscalizadores y el equipamiento técnico necesario para atender situaciones denunciadas o proactivamente verificar la operación de los servicios de telecomunicaciones en las regiones de su responsabilidad apoyando también a las autoridades regionales según la contingencia.

En cuanto a los servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, durante el 2007 se desarrollaron constantes acciones de fiscalización a teléfonos públicos rurales, telecentros comunitarios y escuelas rurales con el fin de verificar que los recursos otorgados por el Estado, a través de los subsidios del Fondo, fueran empleados de acuerdo a lo establecido en los respectivos concursos. En este mismo ámbito otro hito relevante fue el proceso de recepción de las obras e instalaciones de la Fibra Óptica Austral, financiado por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, proyecto que permite entregar conectividad desde Puerto Montt a Coyhaique.

Por otra parte y a objeto de potenciar el equipamiento técnico con el cual la Subsecretaría de Telecomunicaciones realiza trabajos de fiscalización, durante el año 2007 se ejecutó una inversión cercana a los \$200.000.000, que contempló la adquisición de equipos de medición de frecuencias, analizadores de espectro, medidores de campo electromagnético, sets de antenas portables para diferentes bandas y frecuencias, transceptores portables, frecuencímetros y equipamiento general para nuevos servicios de telecomunicaciones como Wi-Max.

En el año 2007, las acciones de fiscalización estuvieron asociadas a la resolución de denuncias, donde las principales fiscalizaciones estuvieron dirigidas a:

Tipo de Servicio	Total
Telefonía Móvil	77
Frecuencia Modulada	56
Radiocomunicaciones	51
Conectividad Escuelas Rurales	42
Mínima Cobertura	29
Telefonía Fija (Local)	20
Telefonía Rural	14
Televisión Libre Recepción	13
Televisión por Cable	8
Amplitud Modulada	5
Transmisión de Datos	2
Radiocomunicación Especializado	1
Servicio de Banda Local	1
Telefonía de Larga Distancia	1
Total general	320

5. Gestión Interna

- Indicadores de Desempeño Colectivo

Las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo 2007, fueron formuladas con el objeto de mejorar la gestión institucional, cuyas metas dicen directa relación con los procesos y los productos estratégicos de la institución.

Como se puede apreciar en el anexo N° 7: "Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo", la Subsecretaría estableció 9 equipos de trabajo y 63 metas.

El cumplimiento de las metas por todos los equipos de trabajo fue sobre el 90%, porcentaje que permitirá que los funcionarios de esta Subsecretaría perciban el 6% de incremento en sus remuneraciones en el 2008.

La experiencia adquirida con el paso de los años en materia de formulación de metas, nos ha permitido como institución lograr una mayor eficacia y eficiencia en la entrega de nuestros productos y a su vez ha permitido identificar las debilidades existentes, permitiendo con ello tomar acciones correctivas oportunas.

- Programa de Mejoramiento de Gestión

En el período 2007, desarrollamos 11 sistemas del PMG comprometidos con la DIPRES, fueron cumplidos en un 100%, destacando la mantención de la certificación en la Norma ISO 9001:2000 de los sistemas "Planificación y Control de Gestión" y "Evaluación de Desempeño" y la certificación los sistemas "Capacitación" y "Sistema Integral de Atención de Usuarios".

Los Sistemas PMG "Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo" y "Compras y Contrataciones del Sector Público", iniciaron sus procesos de implementación bajo la norma de calidad ISO.

Las etapas y el cumplimiento de los 11 sistemas durante el año 2007 se encuentran reflejadas en el anexo N° 6: "Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007"

- Atención de Usuarios y Ciudadanos

Durante el año 2007, cabe destacar que en el Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s, y Beneficiario(a)s, ingresaron 5.787 consultas de las cuales el 98,31%. (5.689) se respondieron en un tiempo promedio de 3,08 días.

Además, se instaló en el Módulo Estadístico del SGOIRS, una pantalla de Ventanilla Única que despliega la hoja de vida del ciudadano en su relación con Subtel, es decir muestra información sobre trámites que ha realizado un ciudadano en áreas de información tales como: Datos Administrativos del Ciudadano, Trámites de Autorizaciones, Fiscalizaciones, Solicitudes de OIRS, Reclamos, Ingresos y Egresos de Oficina de Partes y se dictó y publicó la carta de Derecho Ciudadanos.

- Gestión por Competencias

La Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año 2007, desarrolló el proyecto de gestión por competencias, cuyo objetivo es modernizar y alinear las nuevas políticas de recursos humanos, el cual busca establecer condiciones pertinentes para el desarrollo profesional de los funcionarios; que permitan mejorar la gestión integral y fomentar las buenas prácticas laborales, la equidad y participación.

El proyecto se desarrollo en dos etapas; en la primera se identificaron las competencias laborales y definieron los perfiles de cargo para cada funcionario. En la segunda etapa, se realizó un trabajo en conjunto con los funcionarios y jefaturas para identificar las fortalezas y brechas de cada competencia, estableciendo un Programa de Formación para el período 2008-2010.

- Probidad y Transparencia

Durante el año 2007, la Subsecretaría de Telecomunicaciones fue premiada por un jurado independiente, como uno de los diez casos más exitosos de buenas prácticas en este campo de la gestión pública, por su rol vanguardista y pionero en materia de probidad, transparencia y acceso a la información en la Administración del Estado.

La Subtel recibió una doble distinción por sus avances en probidad y transparencia, implementados de forma autónoma y voluntaria para mejorar el servicio; este premio es el reconocimiento al Servicio por la dictación de un código interno que prohíbe la recepción de obsequios en el ejercicio de funciones públicas a todas las autoridades y funcionarios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Además, la Subtel recibió una mención honrosa por la decisión de publicar en la página Web institucional, abierta a los ciudadanos, la agenda de reuniones diarias del Subsecretario y jefes de división con las empresas del sector telecomunicaciones.

Estas dos prácticas calificadas como exitosas e innovadoras son particularmente relevantes en una entidad que cumple tareas regulatorias y fiscalizadoras de mercado, donde es necesario mantener la independencia y transparencia en el actuar de su personal interno. También la Subtel se ha destacado en los últimos años por avanzar continuamente en materia de probidad, transparencia, acceso a la información y participación ciudadana en su campo de acción.

A las dos practicas premiadas en materia de probidad, se debe agregar las consultas públicas a las que se someten los reglamentos, decretos o proyectos de ley que prepara la Subsecretaría en ámbitos relevantes de la regulación sectorial y a la publicación online de todos los documentos y estudios relacionados con procesos tarifarios y la definición sobre TV digital. Se esta trabajando para avanzar conjuntamente con el mercado de telecomunicaciones, hacia un código de ética de la Industria, donde las empresas también tengan obligaciones de probidad, prohibiendo por ejemplo que el envío de regalos al organismo regulador.

Es importante señalar, que en este proceso se ha encontrado una buena acogida y disposición de las compañías por avanzar en este campo, donde esperan seguir profundizando la probidad en el sector telecomunicaciones.

3. Desafíos 2008

Para el año 2008, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, mantendrá su accionar dirigido a dar cumplimiento a los tres ejes fundamentales, establecidos como políticas de gobierno a partir del año 2006: Obtener los mayores niveles de igualdad en el acceso a los servicios avanzados de telecomunicaciones, favoreciendo con ello la equidad; incentivar a los mercados de telecomunicaciones a alcanzar el máximo desarrollo con sus propios mecanismos, mejorando con ello la competitividad del país; y velar en todo momento porque los derechos de los ciudadanos sean respetados, sea en su calidad de tales o como consumidores de servicios de telecomunicaciones, y más aún, estén en el centro del funcionamiento de la industria, permitiendo con ello la protección social.

Bajo esta base, en materias de equidad, los principales desafíos propuestos son:

a.- Implementar la infraestructura de telecomunicaciones para los 80 barrios y sus 87 Infocentros que deberán iniciar obras a partir marzo del 2008. Continuando este proyecto se realizarán los concursos públicos para el desarrollo de la misma infraestructura hasta completar los 200 barrios urbanos que forman parte del programa "Quiero Mi Barrio" del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. En este punto como meta de gestión, se ha establecido para el año 2008, lograr que al menos el 10% del total de habitantes de los barrios con infocentros implementados, sean usuarios de estos infocentros; aspecto que contribuye a disminuir la brecha digital, permitiendo el acceso a internet a los habitantes de los barrios urbanos de menores ingresos. Para este proyecto se estima una inversión de \$2.054 millones.

b.- Realizar los llamados a concurso públicos para el desarrollo de la infraestructura de conectividad que cubra el 95% de las zonas rurales del País, con especial énfasis en los sectores productivos, turísticos y silvioagropecuarios a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en el proyecto denominado infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación.

c.- Ampliar la cobertura de servicios de telefonía en zonas aisladas del país, definidas por prioridades vinculadas al término de los servicios de la telefonía pública rural entre otras. En una primera fase se cubrirá cerca de 100 localidades. Se estima una inversión para el 2008 de \$1.700 millones.

d.- Realizar estudios y seminarios para elaborar y presentar propuesta técnica de política de servicio universal.

En materias de competitividad, los desafíos son:

a.- Fijación de Procesos Tarifarios 2008, en el año 2008 comenzará el proceso de fijación tarifaria de las concesionarias móviles para las tarifas de cargo de acceso, se realizaran estudios para la preparación de las bases técnico económicas y el análisis del estudio tarifario que presenten las concesionarias. Es importante recordar que estas tarifas son, en la realidad, canceladas por el usuario final de telefonía local o de servicios públicos del mismo tipo dentro de la cuenta única telefónica de la concesionaria local y constituyen las únicas tarifas reguladas relacionadas con el servicio móvil. Dada la alta penetración de la

telefonía móvil y del gran volumen que ha alcanzado el parque de abonados, la fijación de las tarifas de cargos de acceso es un hito extremadamente importante en este mercado.

Además se desarrollarán los procesos tarifarios para las concesionarias Compañía de Telefonía Rural, y Telefónica de Chile, así como también el desarrollo de bases técnico económicas para las compañías ENTEL y RTC

b.- Definición del marco regulatorio para la televisión digital, lo que implicará desarrollo del marco regulatorio de la televisión digital, entrega a Segpres de la modificación de la ley del Consejo Nacional de Televisión (CNTV) y entrega de propuesta de Plan de radiodifusión televisiva.

c.- Elaboración de bases para concursos públicos que entrega concesiones o permisos para servicios de telecomunicaciones, según Art.13C de la Ley General de Telecomunicaciones, especialmente para espectro 1800 MHz (I-Burst), tercera generación (3G) y borrador de bases concurso para el servicio Wimax.

d.- Estudios de Portabilidad del Número, dichos estudios se realizarán con el objeto de avanzar en el diseño de la implementación de los procesos necesarios para hacer efectiva la portabilidad del número tanto para las redes locales como para las redes móviles.

e.- Calidad del servicio de acceso a Internet, se continuará con el proceso de definición de estándares de calidad para el servicio de acceso a Internet, con el objeto de determinar cuales son los caminos normativos que permitirán exigir mayor calidad en la entrega de información a los usuarios, en la atención de sus reclamos y en la autorregulación de la calidad del servicio.

f. Actualización del marco normativo, a objeto de adaptarlo a los cambios tecnológicos, con la finalidad de permitir la introducción en nuestro país de nuevas tecnologías. Entre otros la Resolución Exenta N°120, de febrero de 2008, que actualiza la distribución de frecuencias empleada en el servicio de repetidoras comunitarias que emplean las bandas de 410-420 MHz.

g.- Ejecución de estudios para apoyar los procesos de autorizaciones de radiodifusión y servicios limitados, permitiendo la generación de bases de los concursos de renovación de concesiones del servicio de radiodifusión que se extinguen el 20 de enero del 2010 y desde esa fecha hasta el 31 de diciembre del mismo año, incluyendo las otorgadas con plazo indefinido y el levantamiento de la disponibilidad de frecuencias de los sistemas de servicios limitados y aplicabilidad de la modificación de la norma técnica relativa a los servicios limitados.

Como meta de gestión para el año 2008, la Subsecretaría, se ha propuesto tramitar las solicitudes de concesiones de servicios de radiodifusión, servicios públicos e intermedios en un tiempo promedio de 150 y 95 días, respectivamente.

h.- Superintendencia de Telecomunicaciones, se continuará con el proceso de análisis interno para evaluar las posibles acciones que se seguirán respecto a la implementación de esta nueva entidad fiscalizadora, de acuerdo a los trámites legislativos que se realicen en el año 2008.

En materias de protección social, los desafíos son:

-
- a.- Continuar con la elaboración, diseño y publicación de dos ranking de reclamos presentados ante la Subsecretaría por usuarios de servicios de telecomunicaciones, lo que contribuye a que la ciudadanía se mantenga informada respecto a la calidad de las empresas evaluadas del sector, lo que también permite que el consumidor se encuentre mejor informado al momento de escoger el proveedor del servicio de telecomunicaciones a contratar.
- b.- Aplicar dos nuevas encuestas de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones en el año 2008.
- c.- Mejorar el proceso de estandarización y registro de los reclamos recibidos por empresas de telefonía móvil y local.
Como meta de gestión para el año 2008, la Subsecretaría ha establecido obtener un tiempo promedio de resolución de reclamos de 60 días.
- d.- Publicación de ranking de calidad de las redes de telefonía móvil.
- e.- Fortalecer la difusión de derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones (elaboración de dípticos y folletería, capacitación a Municipios SERNAC – Facilita, edición especial de Revista del Consumidor, etc.)
- f.- Consolidar y expandir la cobertura geográfica de la Subsecretaría de Telecomunicaciones a través de la continuidad de 12 oficinas especializadas en telecomunicaciones en dependencias regionales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y ampliar dichas oficinas a dos nuevas regiones.
- g.- Instalar capacidad resolutoria en regiones a través de la creación de dos nuevas Macro Zonas Regionales de fiscalización con sedes en las ciudades de La Serena y Concepción.
- h.- Optimizar la operación del actual Sistema de Gestión de Información de Reclamos (SGR).
- i.- Iniciar la operación de interoperabilidad en materia de reclamos entre Subtel y empresas de telecomunicaciones, y entre SUBTEL y SERNAC, cuyo objetivo es beneficiar al usuario la presentar su reclamo.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley

• Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- 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.

- Misión Institucional

Promover el acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación, aumentar la competitividad del mercado y asegurar la debida protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo con ello una mayor igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, social y cultural del país y el incremento de la calidad de vida de las chilenas y chilenos.

- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2007

Número	Descripción
1	Continuidad de los proyectos: programa de banda ancha para escuelas rurales, conectividad en la III, VII regiones y isla de Chiloé, fibra óptica en Coyhaique.
2	Implementación de infocentros asociados al programa Quiero mi Barrio.
3	Proyectos de conectividad a lo largo del país.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.
2	Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado. Crear, modificar, actualizar y simplificar el marco normativo necesario para que el sector
3	Telecomunicaciones se desarrolle, aumentando el acceso a redes y servicios, en un ambiente de competencia, que fomente la introducción de nuevas tecnologías y servicios.
4	Fortalecer la gestión institucional, incorporando tecnología y nuevos sistemas de gestión que permitan implementar la mejora continua de los procesos, entregando los bienes y servicios en forma eficiente y oportuna de manera de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

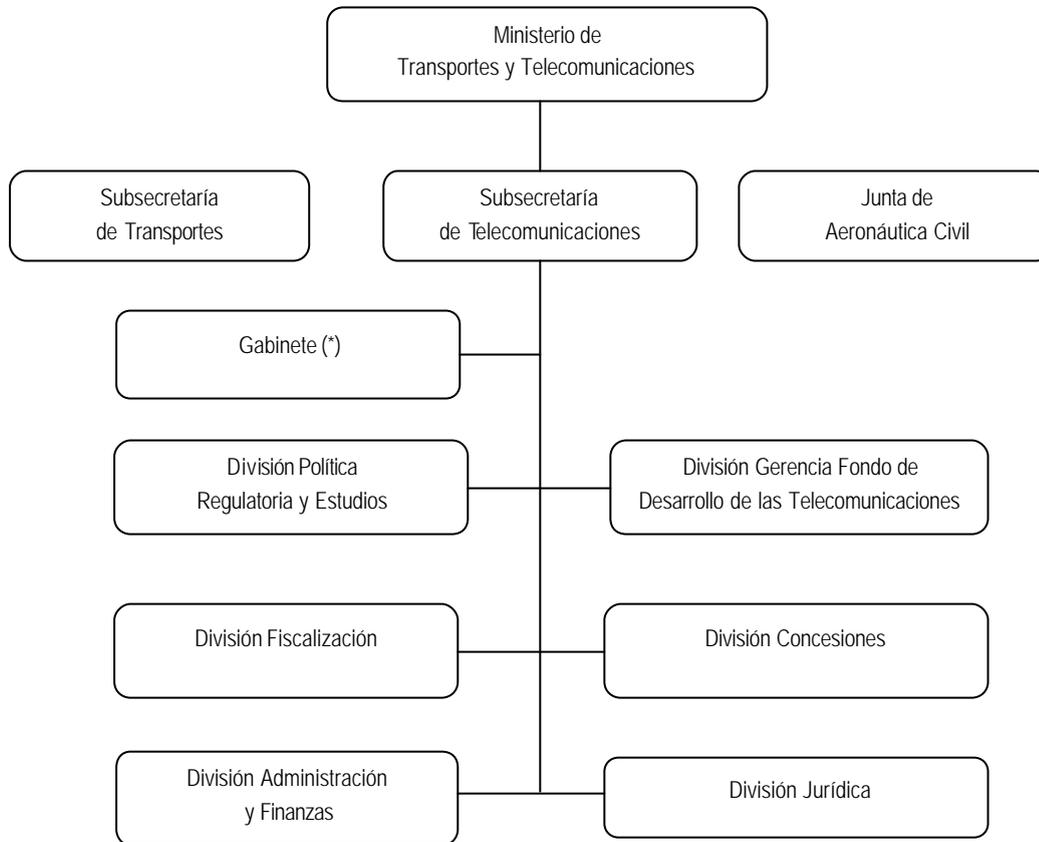
- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Concesiones, permisos, licencias	1,4
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	3,4
3	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	1,4
4	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	2,4

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Habitantes zonas con baja penetración de servicios de Telecomunicaciones
3	Usuarios de telecentros
4	Beneficiarios de teléfonos públicos rurales
5	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
6	Personas relacionadas con el ámbito de las Tecnologías de Información y Comunicación
7	Alumnos de escuelas con conectividad

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



(*) De Gabinete dependen 4 unidades de apoyo: Auditoría Interna, Departamento Desarrollo Tecnológico, Departamento Control de Gestión y Sistema integral de atención a Clientes (SIAC)

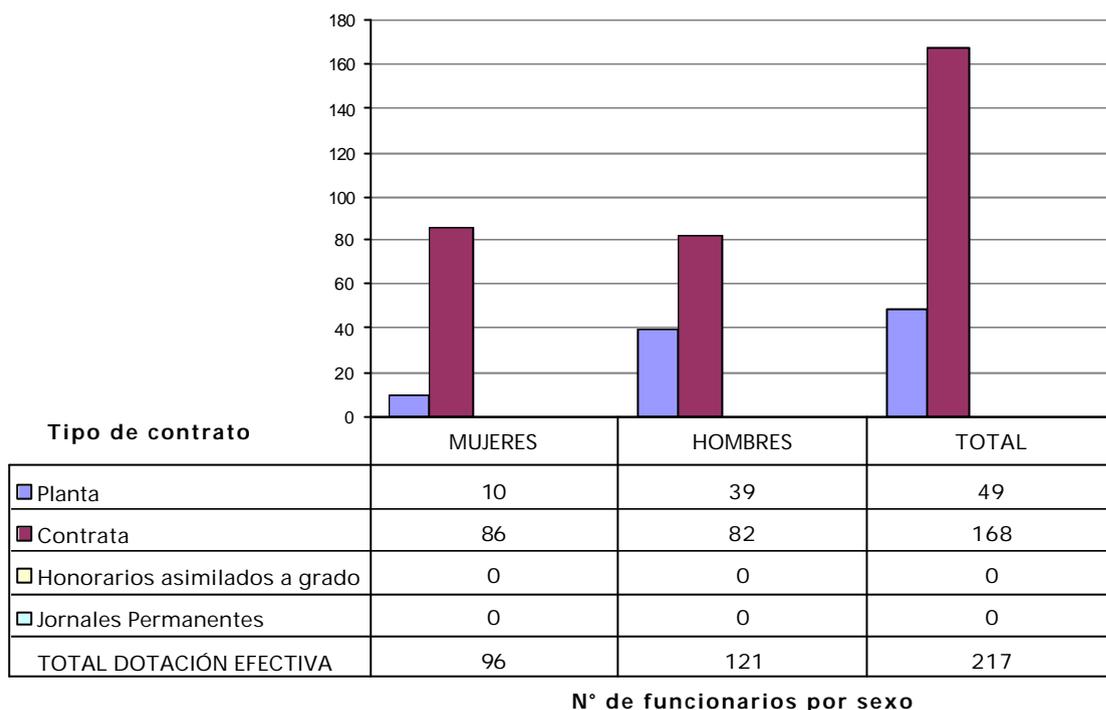
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Subsecretario de Telecomunicaciones	Pablo Bello Arellano
Jefe División Jurídica	Guillermo de la Jara Cárdenas
Jefe División Política Regulatoria y Estudios	Cristián Nuñez Pacheco
Jefe División Concesiones	Víctor Garay Silva
Jefe División Gerencia Fondo Desarrollo de las Telecomunicaciones	Raúl Arrieta Cortés
Jefe División Fiscalización	Mauricio Contreras Guerra
Jefe División Administración y Finanzas	Cristian Olea Azar

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

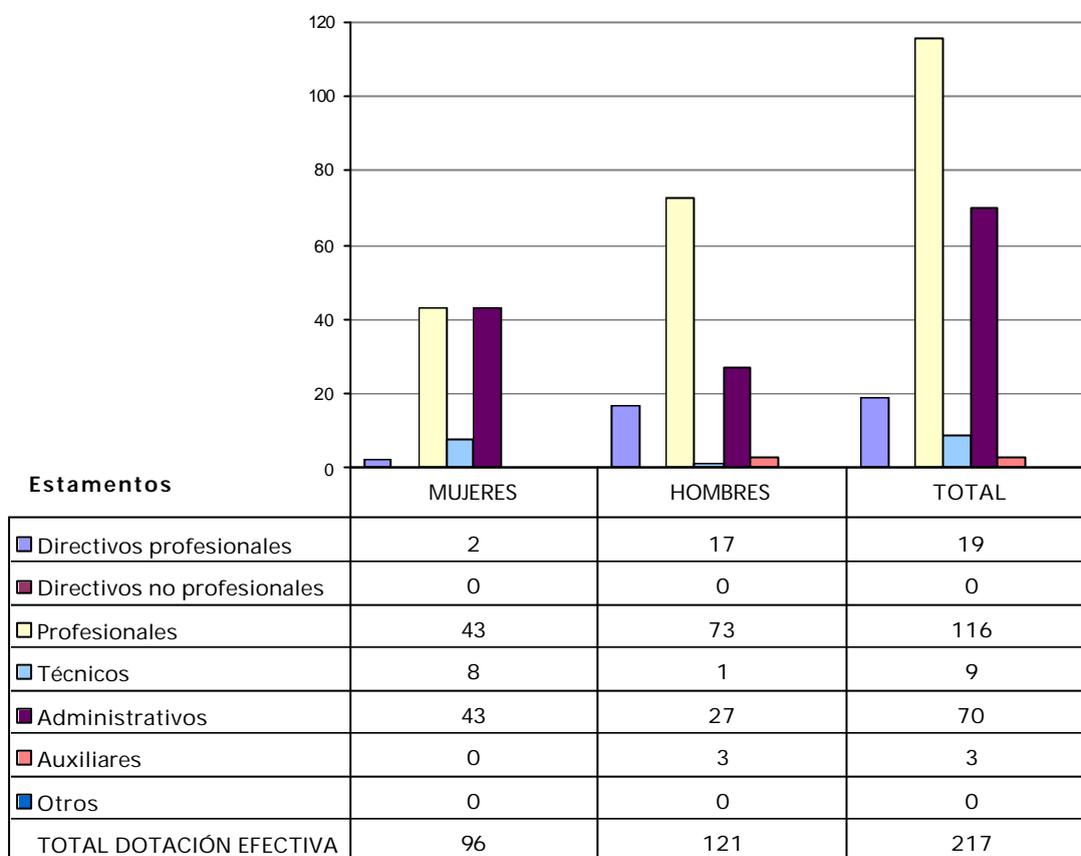
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2007¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**



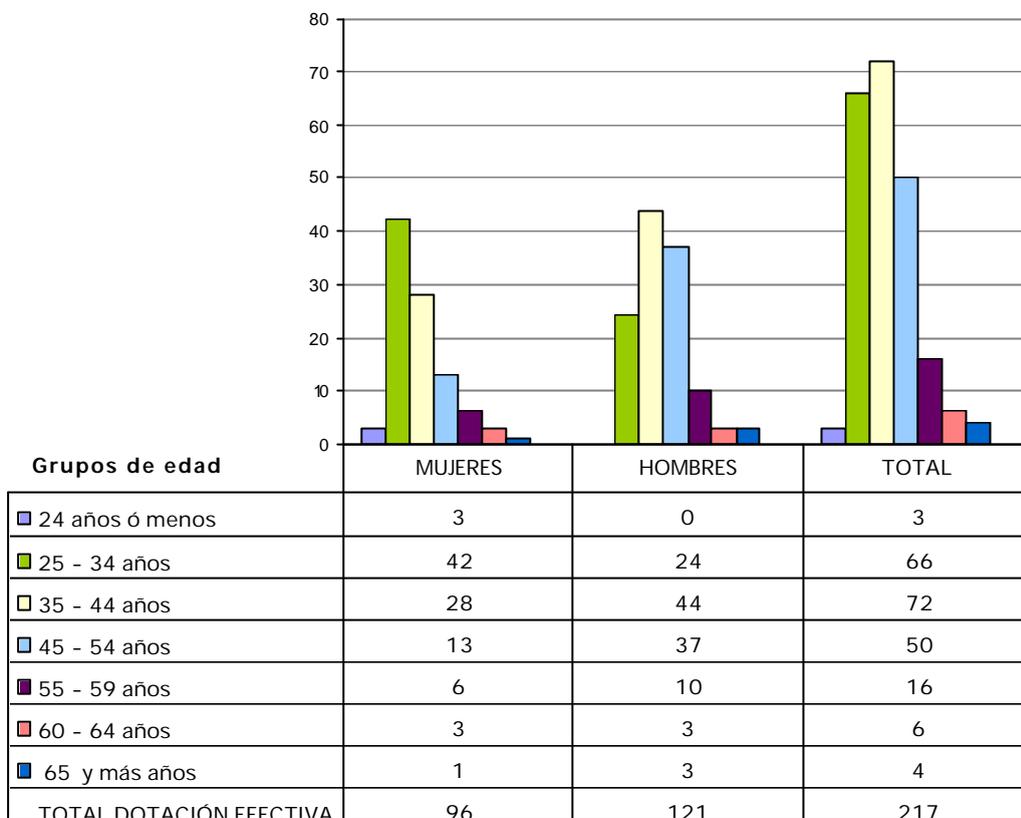
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2006	2007		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,9	2,0	95,9	Deterioro de la Gestión
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ⁴					
Razón o Tasa de 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	8,0	9,2	86,8	Deterioro de la Gestión
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva. ⁴					
Movimientos de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios jubilados 	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios fallecidos 	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,5	---	
<ul style="list-style-type: none"> Retiros voluntarios 					
<ul style="list-style-type: none"> con incentivo al retiro 	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0,5	--	Mejoramiento de la Gestión
<ul style="list-style-type: none"> otros retiros voluntarios 	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	7,0	6,9	101,3	Mejoramiento de la Gestión
<ul style="list-style-type: none"> Otros 	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,9	1,4	65,1	Deterioro de la Gestión
<ul style="list-style-type: none"> Tasa de recuperación de funcionarios.⁴ 	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	2,2	1,4	163,0	Mejoramiento de la Gestión
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal. ⁵	(N° de Funcionarios Ascendidos y promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	1,8	2,0	113,4	Mejoramiento de la Gestión

² La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

³ 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.

⁴ **Indicador descendente**

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas	
		2006	2007			
Grado de Movilidad en el servicio						
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva. ⁵	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	25,5	9,5	37,3	Deterioro de la Gestión	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal						
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. ⁵	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	80,3	71,0	88,4	Deterioro de la Gestión	
Porcentaje de becas ⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva ⁵	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	2,8	2,3	82,3	Deterioro de la Gestión	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. ⁵	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	10,3	17,1	165,9	Mejoramiento de la Gestión	
Grado de Extensión de la Jornada						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario. ⁴	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,2	7,1	101,3	Mejoramiento de la Gestión	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño⁷ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	93,0	96,4			
	Lista 2 % de Funcionarios	7,0	3,6			
	Lista 3 % de Funcionarios					
	Lista 4 % de Funcionarios					

⁵ Indicador ascendente

⁶ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁷ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	9.529.072	Corriente ⁸	5.231.896
Endeudamiento ⁹	181.123	De Capital ¹⁰	3.308.042
Otros Ingresos ¹¹	142.848	Otros Gastos ¹²	1.304
TOTAL	9,853,043	TOTAL	8,541,242

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

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

10 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

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

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

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ ¹³	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
INGRESOS	6.720.878	9.853.042	12.029.595	
Transferencias Corrientes	152.107	181.122	0	1
Otros Ingresos Corrientes	112.067	142.848	50.016	
Aporte Fiscal	6.456.192	9.529.072	11.969.579	2
Venta de Activos No Financieros	512	0	0	3
Saldo Inicial de Caja	0	0	10.000	
GASTOS	7.783.438	8.541.236	12.029.595	
Gastos en Personal	3.596.310	3.922.900	4.088.870	4
Bienes y Servicios de Consumo	952.470	988.228	1.589.051	4
Prestaciones de Seguridad Social	33.249	30.362	0	
Transferencias Corrientes	185.537	290.396	217.882	4
Integros al Fisco	2.553	1.305	2.084	
Adquisición de Activos No Financieros	370.603	419.704	560.596	5
Iniciativas de Inversión	258.014	389.972	307.390	
Transferencias de Capital	2.384.702	2.498.366	5.252.722	6
Servicio de la Deuda	0	0	1.000	
Saldo Final de Caja	0	0	10.000	
Resultado	-1.062.560	1.311.806	0	7

1. Corresponde al aporte recibido desde el Ministerio de Economía de acuerdo al convenio con el BID para la ejecución del "Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile", cabe señalar que la programación de este programa consideraba la recepción de recursos sólo hasta el año 2007.
2. El Aporte Fiscal presupuestado para el año 2008 presenta un incremento de 25,6% respecto del Aporte percibido el año 2007. El incremento corresponde principalmente a la programación de la ejecución de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
3. A diferencia del año 2006, durante el año 2007 no se realizaron actividades de enajenación (baja) de bienes muebles por las cuales se obtuvieran ingresos.
4. El gasto corriente que considera la suma de "Gastos en Personal", "Bienes y Servicios de Consumo" y "Transferencias Corrientes", presenta un aumento en el presupuesto 2008 de 13,3% respecto de la ejecución 2007. El alza considera un reajuste de remuneraciones de 6,9%, un incremento de M\$.600.823 en el presupuesto de Bienes y Servicios de Consumo y el término de la ejecución del programa denominado "Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile" con un presupuesto anual de M\$ 1.042.

¹³ La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

-
5. La Adquisición de Activos no Financieros” presenta un incremento de 33,6% en el presupuesto 2008 respecto a la ejecución 2007, el incremento será destinado principalmente a la adquisición de licencias de uso de software y a la adquisición de software diseñados o adecuados específicamente a las necesidades de la institución.
 6. La variación en el monto de ejecución de gastos de las Transferencias de Capital, corresponde a la programación de los pagos de los Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que se van materializando en la medida que se realizan las recepciones de obras de los proyectos comprometidos.
 7. En cuanto al resultado del ejercicio (Ingreso – gastos) del año 2006, se puede señalar que existió un mayor gasto y por ende un resultado negativo. La explicación de esto es que se realizaron pagos de subsidios bajo el ítem “Transferencias de Capital” cuyo financiamiento se originaba en el saldo inicial de caja del año anterior.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas
			INGRESOS	9.167.936	10.013.404	9.853.043	160.361	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	126.619	182.970	181.123	1.847	
	02		Del Gobierno Central	126.619	182.970	181.123	1.847	
		002	Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile	126.619	182.970	181.123	1.847	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	49.649	53.814	142.848	-89.034	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	23.288	23.288	103.133	-79.845	
	99		Otros	26.361	30.526	39.715	-9.189	6
09			APORTE FISCAL	8.981.668	9.507.098	9.529.072	-21.974	6
	01		Libre	8.981.668	9.507.098	9.529.072	-21.974	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	10.000	269.522	0	269.522	
			GASTOS	9.167.936	10.013.404	8.541.243	1.472.161	
21			GASTOS EN PERSONAL	3.693.245	3.964.192	3.922.910	41.282	1
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	990.802	995.554	988.228	7.326	1
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	113.418	30.362	83.056	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	274.075	430.426	290.395	140.031	2
	01		Al Sector Privado	274.075	430.426	290.395	140.031	
		516	Programa Formación en Tecnologías de Información	26.361	26.361	22.184	4.177	
		517	Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile	126.619	282.970	183.885	99.085	
		518	Programa Fortalecimiento Regional	121.095	121.095	84.326	36.769	
25			INTEGROS AL FISCO	1.035	1.035	1.305	-270	5
	01		Impuestos	1.035	1.035	1.305	-270	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	429.965	429.965	419.706	10.259	1
	03		Vehículos	0	14.000	13.713	287	
	04		Mobiliario y Otros	5.175	5.175	5.051	124	
	05		Máquinas y Equipos	269.540	255.540	253.151	2.389	
	06		Equipos Informáticos	87.975	87.975	82.408	5.567	
	07		Programas Informáticos	67.275	67.275	65.383	1.892	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	406.755	406.755	389.972	16.783	3
	01		Estudios Básicos	406.755	406.755	389.972	16.783	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	3.361.059	3.361.059	2.498.365	862.694	4

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

Cuadro 4
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas
	01		Al Sector Privado	3.361.059	3.361.059	2.498.365	862.694	
		001	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	3.361.059	3.361.059	2.498.365	862.694	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000	0	1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000	0	1.000	
35			SALDO FINAL DE CAJA	10.000	310.000	0	310.000	

NOTAS:

- Los conceptos "Gastos en personal", "Bienes y servicios de consumo" y "Adquisición de activos no financieros" en conjunto, presentan un nivel óptimo de ejecución de 98,9%, que implica el haber utilizado al máximo los recursos autorizados para estos conceptos.
- Las Transferencias Corrientes presentan una ejecución de 67,47% debido a que al 31 de diciembre del año 2007 no se pagaron algunas actividades por no obtenerse la conformidad total de los productos contratados. Cabe señalar que dichos contratos permitían ampliación de plazos posterior al año 2007.
- Las Iniciativas de Inversión compuestas durante el año 2007 por 5 Estudios, en conjunto obtuvieron una ejecución óptima de 95,9%. Se debe considerar que al término del ejercicio 2007 no se realizaron pagos por aquellas actividades que no fueron recibidas en conformidad por un monto de M\$ 3.794.
- En Transferencias de Capital, que corresponde en su totalidad al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, se observa una ejecución de 74,3%. El bajo nivel de ejecución se produce por existir compromisos de pago de subsidios por obras e instalaciones que al 31 de diciembre del año 2007 no fueron recepcionadas en su totalidad, lo que impide la ejecución de los subsidios respectivos.
- Los Integro al Fisco muestran una ejecución que supera en un 26,1% el presupuesto asignado, este mayor valor corresponde al incremento de los ingresos por ventas de bases para participar en concursos públicos de radiodifusión, que a su vez generan una mayor retención del Impuesto al Valor Agregado.
- En relación a la información mostrada en estos ítem, cabe indicar que existen diferencias respecto a la que se presenta en el sistema de control financiero Sigfe, Esto se debe a que en dicho sistema no se consideraron los siguientes Decretos modificatorios del presupuesto:

SUB-TITULO	ITEM	CUENTA	PRESUPUESTO FINAL	INFORM SIGFE	DIFERENCIA	Decreto 1300 del 17.10.2007
08		OTROS INGRESOS CORRIENTES	53,814	26,361	4,165	4,165
	08.99.999	Otros	30,526	26,361	4,165	4,165

SUB-TITULO	ITEM	CUENTA	PRESUPUESTO FINAL	INFORM SIGFE	DIFERENCIA	Decreto 639 del 14.05.07	Decreto 682 del 23.05.07	Decreto 1600 del 10.12.07	Decreto 1697 del 20.12.07	Total Decretos
09		APORTE FISCAL	9,507,098	9,281,668	225,430	3,300	1,452	173,964	46,714	225,430

SUB-TITULO	ITEM	CUENTA	PRESUPUESTO FINAL	INFORM SIGFE	DIFERENCIA	Decreto 577 del 03.05.07	Decreto 1200 del 21.09 .07	Decreto 1483 del 29.11.2007	Decreto 1474 del 24.11.07	Total Decretos
15	15	SALDO INICIAL DE CAJA	269,522	10,000	259,522	100,000	69,998	20,992	68,532	259,522

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2007/ 2006	Notas	
			2005	2006	2007			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{19} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	77,78	83,33	78,57	94	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{20}]$	Pesos	21.871	21.256	22.632	106	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{21} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	1,00	4,08	5,91	145		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{22} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	6,77	5,57	7,94	143		

1. El Índice del porcentaje de Decretos modificatorios año 2007, se calculó a base a la siguiente información:

N° Decretos Modificatorios: 14
N° Decretos Originados en Leyes: 3

2. Para el cálculo del promedio del gasto de operación por funcionario se consideró la dotación efectiva (217) a diciembre de los años 2005, 2006 y 2007.

3. Los porcentajes del gasto en "Programas del Subtítulo 24" y en "Estudios y Proyectos de Inversión", se calcularon sobre el gasto de operación de los años 2005, 2006 y 2007 respectivamente.

17 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

18 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.

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

20 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.

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

22 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

e) Transferencias Corrientes²³

Cuadro 6 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2007 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final 2007 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	274.075	430.426	290.395	140.031	1
Gastos en Personal	8.287	13.014	8.780	4.234	
Bienes y Servicios de Consumo	33.978	53.361	36.001	17.360	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	231.810	364.051	245.614	118.437	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁷					
TOTAL TRANSFERENCIAS	274.075	430.426	290.395	140.031	

1. Considera la ejecución de los programas "Programa Formación en Tecnologías de Información", "Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile" y "Programa Fortalecimiento Regional", los que por separado alcanzaron una ejecución de 84,2%, 65,0% y 69,6% respectivamente. Cabe señalar que el bajo nivel de ejecución se debe a que al cierre del ejercicio 2007 algunas actividades no se recibieron a entera conformidad, lo que implica el aplazamiento de estos pagos a futuros ejercicios presupuestarios.

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2007.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

f) Iniciativas de Inversión²⁸

1. Nombre: ACTUALIZACIÓN MARCO REGULATORIO DE TELECOMUNICACIONES 2006 2009

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.

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

Beneficiarios: Concesionarios, permisionarios e inversionista de la industria de telecomunicaciones

2. Nombre: ACTUALIZACIÓN PROCESO FIJACIÓN TARIFARIA 2007

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Contar con estudios generales de excelencia que provean de información técnico-económica actualizada en los procesos de fijación tarifaria para que la autoridad reguladora del sector de las telecomunicaciones dé cumplimiento a su obligación legal de fijar tarifas en procesos independientes, a todas las concesionarias sujetas a fijación tarifaria. De esta forma poder responder oportuna y adecuadamente a los requerimientos de un mercado, con el fin que los consumidores puedan acceder a servicios de calidad y tarifas justas.

Beneficiarios: Empresas concesionarias de servicios telefonía móvil y telefonía fija

3. Nombre: LEVANTAMIENTO DE OPINIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SS TELECOMUNIC

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Evaluar el impacto y resultados de la aplicación de la primera "Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones", aplicada el año 2006.

Conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los distintos tipos de servicios de telecomunicaciones prestados, tales como, telefonía móvil, telefonía local, servicio de acceso a Internet, servicio de larga distancia y servicio de televisión pagada a través de la aplicación de 2 encuestas a nivel nacional y medir el impacto de las medidas tomadas por la industria y la autoridad para la mejora de competitividad del mercado de las telecomunicaciones.

Beneficiarios: Usuarios de los servicios de telecomunicaciones del país.

4. Nombre: ACTUALIZACIÓN PROTOCOLOS DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Diseñar procedimientos y protocolos de fiscalización de redes y servicios de acceso a Internet, contar con un diseño y protocolos de fiscalización para las redes y servicios de acceso a Internet y disponer de programas de fiscalización para las redes y servicios de acceso a Internet.

Beneficiarios: Usuarios de servicios de Internet

5. Nombre: ACTUALIZACIÓN POLÍTICA Y PROYECTOS SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

²⁸ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Tipo de Iniciativa: Estudio Básico

Objetivo: Proporcionar los insumos necesarios para desarrollar los lineamientos del programa de Gobierno 2006-2010, cuyo énfasis es la disminución de la Brecha Digital en Chile través de la equidad en el acceso a los servicios de Telecomunicaciones.

Beneficiarios: Habitantes de localidades aisladas geográficamente y población de bajos ingresos.

Cuadro 7 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁹	Ejecución Acumulada al año 2007 ³⁰	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ³¹	Ejecución Año 2007 ³²	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Actualización marco regulatorio de telecomunicaciones 2006 2009	145.000	300.224	207,1	203.100	200.065	98,5	3.035	1
Actualización proceso fijación tarifaria 2007	40.000	40.000	100,0	40.000	40.000	100,0	0	1
Levantamiento de opinión satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones	30.000	30.000	100,0	30.000	30.000	100,0	0	1
Actualización protocolos de fiscalización de servicios de internet	35.000	25.068	71,6	32.000	25.068	78,3	6.932	1
Actualización política y proyectos sociedad de la información	138.000	172.281	124,8	95.300	94.839	99,5	461	1
TOTAL	388.000	567.573	146,3	400.400	389.972	97,4	10.428	1

1. Se considera que en conjunto el nivel de ejecución alcanzado es óptimo (97,4%), logrando concretar los objetivos de cada unos de ellos y utilizando el presupuesto asignado.

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

30 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

31 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

32 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2005	2006	2007				
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	días	78días (3599 1/424)	85días (3599 1/424)	72días (5018 4/697)	95días (2517 5/265)	SI	132%	1
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas)	días	85días (2609/ 28)	93días (2609/ 28)	71días (2840/ 40)	98días (1862/ 19)	SI	138%	2
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones	(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	días	34días (2038 4/842)	24días (2038 4/842)	17días (1303 9/767)	28días (2408 0/860)	SI	165%	3
	Enfoque de Género: No									
Concesiones, permisos, licencias	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)	meses	5.0me ses (1335. 0/279. 0)	4.8m eses (1335. 0/27 9.0)	4.5me ses (1283. 0/285. 0)	5.0me ses (1100. 0/220. 0)	SI	111%	4
	Enfoque de Género: No									
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de denuncias resueltas	(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	%	98% (239/2 78)*10 0	86% (239/ 278)* 100	98% (342/3 50)*1 00	83% (208/2 50)*1 00	SI	117%	5
	Enfoque de Género: No									
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Tiempo promedio de resolución de denuncias	(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)	días	84días (2127 1/239)	89días (2127 1/239)	55días (1881 0/342)	60días (1350 0/225)	SI	109%	6
	Enfoque de Género: No									

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2005	2006	2007				
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos	(N° insistencia de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos ingresados)*100	%	88% (1182 6/142 75)*10 0	83% (1182 6/142 75)*1 00	94% (1186 5/125 62)*1 00	70% (1260 0/180 00)*1 00	SI	135%	7
	Enfoque de Género: No									
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	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	42días (6196 82/11 826)	52días (6196 82/11 826)	29días (3440 85/11 865)	80días (1008 000/1 2600)	SI	276%	8
	Enfoque de Género: No									
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Porcentaje de uso promedio de los Telecentros	Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros	%	47.06 % 2269. 00/12 8.00	17.73 % 2269. 00/12 8.00	29.67 % 1750. 69/59. 00	15.00 % 1500. 00/10 0.00	SI	198%	9
	Enfoque de Género: No									
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados	(N° de teléfonos públicos rurales monitoreados/Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100	%	N.M.	100.0 % (6000 .0/60 02.0) *100	100.0 % (6059. 0/605 9.0)*1 00	75.0% (1911. 0/254 9.0)*1 00	SI	133%	10
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³³	% Cumplimiento ³⁴	Notas
				2005	2006	2007				
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Promedio de tasa de uso de los Telecentros por habitante	(sumatoria de tasa de uso anual por habitante/Numero de telecentros)	horas	N.M.	1.0horas (130.7/128.0)	1.3horas (79.3/59.0)	0.3horas (30.0/100.0)	SI	447%	11
	Enfoque de Género: No									
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telefonía móvil por incumplimiento de sus derechos	(N° insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos/Total de insistencia de reclamos de telefonía móvil ingresados)*100	%	N.M.	N.C.	97% (3329/3417)*100	70% (1691/2415)*100	SI	139%	12
	Enfoque de Género: No									
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones	(N° de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año/Total de reclamos ingresados en el año)*100	%	N.M.	N.C.	29% (509/17658)*100	40% (1049/2600)*100	SI	138%	13
	Enfoque de Género: No									
Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales	(N° de escuelas monitoreados con servicio disponible y N° de escuelas monitoreadas sin conexión con inicio de proceso sancionatorio/N° de escuelas con recepción de obras aprobadas)*100	%	N.C.	N.C.	100% (639/639)*100	80% (534/667)*100	SI	125%	14
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

- 1.- El sobrecumplimiento de esta meta se debe a que durante el año 2007, se realizó una reestructuración de la División Concesiones, que implicó un mejoramiento de los procesos internos del Departamento de Servicios Públicos, el cual tiene a cargo el desarrollo de los procesos de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios.
- 2.- El sobrecumplimiento de esta meta se debe a que durante el año 2007, se realizó una reestructuración de la División Concesiones, que implicó un mejoramiento de los procesos internos del Departamento de Servicios Públicos, el cual tiene a cargo el desarrollo de los procesos de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios.
- 3.- El sobrecumplimiento de esta meta se debe principalmente a un rediseño del proceso de trámite de servicios limitados, donde se acordó con la División Jurídica que las solicitudes de personas naturales, no requieren un informe legal y posterior visación de la resolución que autorice o rechace las solicitudes, permitiendo reducir el tiempo total de tramitación.
- 4.- La meta comprometida para el proceso de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión, refleja el límite de eficiencia de este proceso, dada las características y las etapas reglamentarias que se deben cumplir en este trámite. Por lo tanto no es posible comprometer menores tiempos en esta materia.
- 5.- El cumplimiento de esta meta, se debe a un mejoramiento de los procesos internos de la División Fiscalización, que consistió en: Mejorar registros y asignación de fiscalizadores; Establecer un patrón de respuesta para las denuncias que impliquen casos similares; Diseñar una planificación para el proceso de atención de denuncias, aspectos que generaron una mayor eficiencia en la línea de trabajo. En el año 2008 se evaluará el comportamiento de estas metas, con el objeto de realizar los ajustes en el proceso presupuestario 2009.
- 6.- El cumplimiento de esta meta, se debe a un mejoramiento de los procesos internos de la División Fiscalización, que consistió en: Mejorar registros y asignación de fiscalizadores; Establecer un patrón de respuesta para las denuncias que impliquen casos similares; Diseñar una planificación para el proceso de atención de denuncias, aspectos que generaron una mayor eficiencia en la línea de trabajo. En el año 2008 se evaluará el comportamiento de estas metas, con el objeto de realizar los ajustes en el proceso presupuestario 2009.
- 7.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a una disminución del número de reclamos recibidos durante el año 2007 y al mejoramiento de la eficiencia de los procesos internos del Departamento de Gestión de Reclamos.
- 8.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a una disminución del número de reclamos recibidos durante el año 2007 y al mejoramiento de la eficiencia de los procesos internos del Departamento de Gestión de Reclamos.
- 9.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a las estrategias que las instituciones administradoras de los telecentros han llevado a cabo para el uso de los ellos y a la creciente utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como medio habitual, de acceso a la información y a la comunicación. Cabe señalar que el cálculo de estos indicadores se efectuó en función de los telecentros que se encontraban operando y enviando información a Subtel.
- 10.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe al mejoramiento en el proceso de monitoreo de los Teléfonos Públicos Rurales (TPR), para lo cual se implementó un plan de monitoreo remoto, con un procedimiento de llamada y confirmación de respuesta de los concesionarios y visitas en terreno, logrando con ello, el monitoreo del 100% de los TPR.
- 11.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a las estrategias que las instituciones administradoras de los telecentros han llevado a cabo para el uso de los ellos y a la creciente utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como medio habitual, de acceso a la información y a la comunicación. Cabe señalar que el cálculo de estos indicadores se efectuó en función de los telecentros que se encontraban operando y enviando información a Subtel.
- 12.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a una disminución del número de reclamos recibidos durante el año 2007 y al mejoramiento de la eficiencia de los procesos internos del Departamento de Gestión de Reclamos.

13.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe a que las compañías de telecomunicaciones durante el año 2007 comenzaron a mejorar los canales de atención de reclamos de primera instancia, debido a las acciones fiscalizadoras y estudios que Subtel elaboró (Encuestas y Ranking de reclamos).

14.- El sobrecumplimiento de esta meta, se debe al mejoramiento en el proceso de monitoreo de las escuelas rurales y a la exigencia de Subtel a los permisionarios, de poner a disposición de esta Subsecretaría un Sistema Remoto de Monitoreo.

- Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 9 Otros indicadores de Desempeño año 2007							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	Porcentaje de Normas técnicas y reglamentos elaborados y/o modificados que se proponen a la autoridad de Subtel semestralmente.	(N° de Normas Técnicas y reglamentos elaborados y/o modificados propuestos por nóminas a Gabinete Subtel en los plazos programados/N° de Normas Técnicas y Reglamentos programadas semestralmente)*100.	%	100%	100%	100%	
Institucional, Gestión Interna	Porcentaje de funcionarios capacitados durante el año 2007.	(Funcionarios capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría)*100 (funcionarios de regiones capacitados/Total de funcionarios de la Subsecretaría)*100.	%	88%	76%	72%	1
Institucional, Gestión Interna	Porcentaje de respuestas emitidas por consultas a la OIRS.	(Total de consultas a la OIRS, respondida/Total de consultas ingresadas a la Oirs)*100.	%	99%	97%	98,31%	
Institucional, Gestión Interna	Tiempo promedio de respuesta a los usuarios de la OIRS.	Sumatoria de los días de respuestas a las consultas de la OIRS/ Total de respuestas a las consultas realizadas a través de las OIRS.	días	0,89%	1,88%	3,08%	2

Notas:

1. El indicador presenta un avance inferior respecto al año anterior, debido al aumento de la dotación de 207 a 213 funcionarios, el año 2007.
2. El indicador presenta un avance inferior respecto al año anterior, debido al aumento de las consultas de 4017 a 5787, el año 2007.

• Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007			
Objetivo ³⁵	Producto ³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁷
Contribuir a masificar el acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la política de acceso universal permitiendo extender de manera equitativa el uso y la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en Chile.	Completar red estructurante de Fibra Óptica entre Puerto Montt, Chiloé y Coyhaique	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Elaboración de la Política de Acceso Universal a las telecomunicaciones	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> ALTO
	Proyectos de conectividad comunitaria en 80 barrios urbanos que forman parte del Programa Quiero Mi Barrio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<u>1º Trimestre:</u> ALTO <u>2º Trimestre:</u> MEDIO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> ALTO
	Proyectos de	Financiamiento de proyectos de	<u>1º Trimestre:</u>

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

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

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

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007

Objetivo ³⁵	Producto ³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁷
	conectividad comunitaria para Chiloé	Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Infraestructura Digital para la Competitividad	Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> POR DEFINIR <u>3º Trimestre:</u> BAJO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO
Proteger los derechos de los usuarios, realizando las acciones de difusión necesarias que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, fiscalizando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación del mercado.	Difusión a la ciudadanía y la industria, de encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO
	Establecimiento de alianza con el Sernac para optimizar el proceso de atención de reclamos presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Desconcentrar los procesos de	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007

Objetivo ³⁵	Producto ³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁷
	fiscalización y resolución de reclamos a nivel nacional.	fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Publicación de ranking de reclamos y calidad e información del comportamiento del mercado de las telecomunicaciones.	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>4º Trimestre:</u> ALTO
	Reglamento de Derechos de los Usuarios de Internet	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>1º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> BAJO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO
<p>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.</p>	Definición del Marco Normativo de la Televisión Digital	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>1º Trimestre:</u> POR DEFINIR <u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>4º Trimestre:</u> BAJO
	Reforma del régimen concesional	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>1º Trimestre:</u> MEDIO <u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Creación de Superintendencia de	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes	<u>1º Trimestre:</u> MEDIO

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007

Objetivo ³⁵	Producto ³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁷
	Telecomunicaciones	estadísticos.	<p><u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3º Trimestre:</u> MEDIO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p>
Licitación de bandas de espectro de servicios de tercera generación (3G)		Concesiones, permisos, licencias	<p><u>1º Trimestre:</u> BAJO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> BAJO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> MEDIO</p>
Regulación de Telefonía sobre Internet		Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<p><u>1º Trimestre:</u> MEDIO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u> ALTO</p>
Creación y puesta en marcha de Sistema de Georeferenciación de Antenas		Concesiones, permisos, licencias	<p><u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p><u>4º Trimestre:</u> INCUMPLID</p>

• **Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007**

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Cuadro11: Cumplimiento PMG Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumpl e	
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance													
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X				
Recursos Humanos	Capacitación						○						ALTA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					○							ALTA	10%	✓
	Evaluación de Desempeño							○					ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s								○				ALTA	10%	✓
	Gobierno Electrónico					○							MEDIANA	6%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión									○			ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna				○								MEDIANA	8%	✓
	Gestión Territorial Integrada				○								MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							○					MEDIANA	8%	✓
	Administración Financiero-Contable							○					MEDIANA	8%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○								MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Cuadro 12 Cumplimiento PMG años 2004 – 2006			
	2004	2005	2006
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	94%	94%	94%

- **Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁹
Acceso Universal a la Sociedad de la Información	10	7	94,89%	6%
Jurídica	11	8	99,70%	6%
Política Regulatoria y Estudios	12	4	98,00%	6%
Concesiones y Autorizaciones	37	10	99,00%	6%
Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional	14	7	98,57%	6%
Financiero Contable	25	5	92,07%	6%
Fiscalización	38	8	98,14%	6%
Departamento de Atención de Consumidores	40	6	99,90%	6%
Gabinete	24	8	98,40%	6%

³⁸ Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

³⁹ Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

• Anexo 8: Proyectos de Ley

BOLETÍN: 5406

Descripción: Crea estatuto jurídico a las radios comunitarias que se caracteriza por el aumento de la potencia de transmisión; la extensión de la duración de la concesión de tres a quince años, con derecho preferente para renovarla, y muy importante, se le otorgan herramientas para que se puedan autofinanciar.

Objetivo: Garantizar que las radios comunitarias sigan viviendo y creciendo en el tiempo, con un marco legal nuevo que se caracteriza por el aumento de la potencia de transmisión; la extensión de la duración de la concesión de tres a quince años, con derecho preferente para renovarla, y muy importante, se le otorgan herramientas para que se puedan autofinanciar con menciones comerciales. Hasta ahora la ley sólo distinguía entre radios comerciales y radios de mínima cobertura, distinción que no satisface el sentido social y comunitario que se necesita para desarrollar la radiodifusión a nivel de comunidades y localidades. Esta ley cumple, con un antiguo anhelo de las radios comunitarias, en el sentido de tener un marco legal adecuado y propio para su funcionamiento.

Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2007

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional, en Comisión de Obras Publicas Transportes y telecomunicaciones de la Cámara de Diputados. Con fecha 4 de marzo del 2008 se solicita urgencia simple para este proyecto.

Beneficiarios directos: Organizaciones ciudadanas que actualmente tienen radios de mínima cobertura que cumplan con los requisitos que establece la ley y nuevas organizaciones que cumplan con los fines que se señalan.

BOLETÍN: 4740

Descripción: Modifica el régimen de concesiones de radiodifusión comercial, para hacerlo más expedito y equitativo y preservar la implantación regional y local de la radiodifusión y que dicha implantación no sucumba ante una excesiva concentración de este mercado en unas pocas manos. Para tal efecto propone establecer el criterio de antigüedad en la plaza, esto es, existirá una preferencia en los concursos de radiodifusión sonora en frecuencia modulada para aquel postulante que a la fecha del llamado a concurso público, posea, con una antelación suficiente, una concesión en amplitud modulada en la misma plaza, prefiriéndose al solicitante que posea la concesión más antigua, de existir más de una que cumpla con esta calidad. En caso de no poder aplicarse este criterio para dirimir la situación de igualdad, se propone aplicar el sorteo público.

Objetivo: Preservar la implantación regional y local de la radiodifusión y que dicha implantación no sucumba ante una excesiva concentración de este mercado en unas pocas manos.

Fecha de Ingreso: 18 de diciembre 2006

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional, Comisión de Obras Publicas Transportes y telecomunicaciones de la Cámara de Diputados. Se retiro urgencia simple.

Beneficiarios directos: Radio difusores locales y de menor poderío económico.