

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

SUBSECRETARÍA DE
TELECOMUNICACIONES

Amunátegui 139, fono 22 421 3000

<http://www.subtel.gob.cl/>

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2014	9
4. Desafíos para el año 2015.....	32
5. Anexos.....	39
Anexo 1: Identificación de la Institución	40
a) Definiciones Estratégicas.....	40
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	42
c) Principales Autoridades	43
Anexo 2: Recursos Humanos	44
Anexo 3: Recursos Financieros	51
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014	56
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	59
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.....	60
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	62
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	63
Anexo 8b: Leyes promulgadas durante 2014.....	64

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

Como Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones tenemos un desafío enorme por delante: acercar a los chilenos y chilenas para construir un Chile más equitativo.

Queremos reducir las distancias geográficas y de oportunidades para que toda nuestra ciudadanía se incorpore al desarrollo del país, reto en el que cobra tremenda relevancia impulsar sistemas de telecomunicaciones eficientes, modernos y con elevados estándares de calidad. Es en esta gran tarea, encomendada por la Presidenta Michelle Bachelet, que estamos trabajando con fuerza y energía, en función de metas concretas que alcanzar.

Vamos a reducir la brecha digital y promover una mayor inclusión en el acceso a los servicios de telecomunicaciones. En este sentido, reformularemos el Fondo del Desarrollo de las Telecomunicaciones, para entregar nuevas líneas de subsidio a la oferta y a la demanda. Así, vamos a desarrollar redes de alta capacidad, de acceso abierto y no discriminatorio, para los sectores de menores ingresos, mediante concesiones de servicios intermedios (Fiber to the Corner "FTTC").

En la misma línea, desplegaremos la televisión digital terrestre acelerando la transición tecnológica a nivel nacional. Vamos a apoyar a los canales regionales con financiamiento, a través, del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y con apoyo técnico para promover la diversidad de la oferta programática regional y local.

Fiscalizaremos el cumplimiento de las obligaciones de cobertura y verificaremos el cumplimiento de las obligaciones pro-competencia asumidas por los operadores en el concurso de la Banda 2.600 Mhz con el objeto de proveer servicios de telecomunicaciones de datos a 543 localidades aisladas de nuestro país, como también lo haremos en el marco del concurso de la Banda 700 Mhz que contempla la prestación de servicios de telefonía e Internet a 1.281 localidades y 13 rutas del país, así como a 503 establecimientos educacionales.

Ese es nuestro compromiso, contribuir a mejorar la vida de los chilenos y chilenas potenciando la conectividad de las personas en todo el territorio nacional.

Es así, como seguiremos adelante con el proyecto de conectividad para la educación, potenciando esta herramienta para que sea puente de acceso a la sociedad del conocimiento, generando mayor inclusión digital.

El Ministerio Transportes y Telecomunicaciones ha impulsado fuertemente la política de puntos de accesos Wi Fi públicos gratuitos para la comunidad, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, dicho proyecto cuenta con tres etapas a la fecha y se está diseñando una cuarta etapa para el año 2015.

A su vez, ampliaremos la capacidad de enlace satelital en Isla de Pascua y Archipiélago de Juan Fernández, mediante la instalación, operación y explotación de un servicio intermedio de telecomunicaciones que permita mejorar la interconexión entre dichas islas y Chile continental, aumentando la oferta y calidad de servicios de telecomunicaciones ofrecidos a su población.

Otro de nuestros ejes fundamentales será impulsar la competencia en el sector. Para este efecto, una vez finalizada la larga distancia nacional, en agosto de 2014, implementaremos la portabilidad entre distintas plataformas de servicio, en particular podemos señalar que la portabilidad no solo será entre números móviles sino que también incluirá a los teléfonos fijos, permitiendo que los usuarios puedan portar su número desde y hacia cualquier otro servicio, generando mayor competencia al eliminar las barreras tecnológicas existentes.

Iniciaremos el proceso de estudio hacia la modificación del régimen concesional con el objeto de adaptarse a las nuevas tecnologías y necesidades asociadas a sistemas convergentes.

Simultáneamente, fomentaremos el uso compartido de infraestructura. Esto ayudará a reducir su impacto en nuestras ciudades, como también a mejorar la competencia en el mercado, separando el rol de proveedor de infraestructura de la de proveedor de los servicios, con un enfoque orientado a lograr una mayor eficiencia en ambas capas. Continuaremos con el trámite legislativo del proyecto de ley que modifica la ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, respecto de las concesiones sobre el espectro radioeléctrico, cuyo objetivo es posibilitar el desarrollo de un “mercado secundario de espectro radioeléctrico”

La protección a los usuarios es uno de nuestros ejes clave para nuestra cartera; aquí, junto con implementar el nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, implementaremos una normativa técnica de calidad de servicios, que permita definir indicadores considerando la percepción real de los mismos.

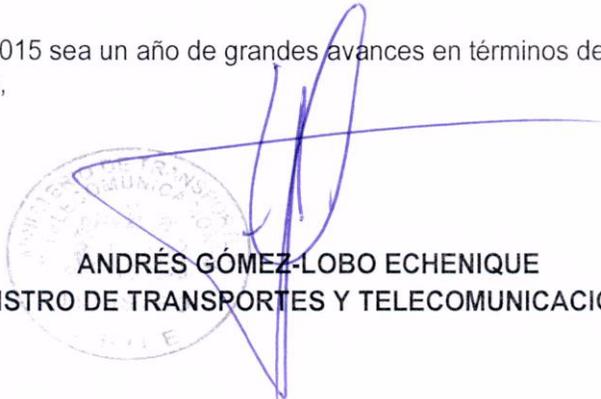
Siguiendo esta línea de trabajo, impulsaremos en el Congreso, la Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones y enviaremos un proyecto de ley que moderniza la institucionalidad de la Subtel para dotar al Estado de una institucionalidad moderna, con recursos tecnológicos y facultades legales adecuadas para fiscalizar un mercado que supera hoy los 35 millones de servicios activos. Todo ello, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los usuarios.

Del mismo modo debo destacar el desarrollo del Plan Nacional de Infraestructura que abarca tres componentes para mejorar la conectividad nacional, que será parte de un acuerdo público-privado, en este sentido se abordan las problemáticas de las telecomunicaciones para beneficiar a la ciudadanía con el aumento de las prestaciones de servicio en velocidad y disponibilidad. Para lo anterior el Estado está aportando para el desarrollo de este plan con un presupuesto de MM\$60.000 para el proyecto de Fibra Óptica Austral, que permitirá conectar con servicios de telecomunicaciones de alta capacidad al extremo sur del país, logrando que el Estado de Chile pueda desarrollar diferentes políticas públicas orientadas al desarrollo digital y al uso de tecnologías que permitirá mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en esa zona del país.

Estos son parte de los enormes desafíos que tenemos por delante y en los que, confío, trabajaremos juntos, con todos los actores de esta industria, en una alianza público-privada que permita extender los beneficios de la sociedad del conocimiento a toda la ciudadanía.

Por último, esta industria es por esencia una industria de una acelerada innovación, por ello queremos trabajar en proyectos que materialicen dichas innovaciones en soluciones concretas en beneficio de los ciudadanos, desarrollando tecnologías y aplicaciones de telecomunicaciones y servicios relacionados.

Esperando que el año 2015 sea un año de grandes avances en términos de conectividad e inclusión, se despide atentamente,


ANDRÉS GÓMEZ-LOBO ECHENIQUE
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Subsecretaría de Telecomunicaciones es un organismo centralizado dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, creado por D.L. N° 1.762 de 1977, que cumple su misión y los objetivos de política pública, a través de una estructura divisional funcional en la Región Metropolitana, cuenta con presencia en las 15 regiones del país a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones y seis macrozonas de fiscalización. La dotación de la Institución en el año 2014 alcanza a 248 funcionarios entre planta y contrata; por otra parte cuenta con 87 profesionales especialistas contratados en calidad de honorario a suma alzada.

Sus principales funciones son proponer las políticas nacionales en materias de telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas técnicas.

Es relevante destacar, que las telecomunicaciones disminuyen la distancia y en los últimos años con el avance de las tecnologías han cambiado la manera de cómo nos relacionamos, educamos y trabajamos; incluso como nos afectan situaciones de emergencia, como el terremoto y sus réplicas vividas en el Norte del país, nos demuestran por ejemplo el valor de una llamada para dar seguridad y tranquilidad a nuestros seres queridos. No obstante, en nuestro país, vemos que el desarrollo de esta nueva era digital, se ve limitado por las desigualdades que crea el actual modelo sin mayor intervención del Estado, que refleja la inequidad del acceso y deja a muchos compatriotas en una categoría de desconectados digitales; por este motivo, el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet ha encomendado a la Subsecretaría de Telecomunicaciones impulsar sistemas de telecomunicaciones eficientes, modernos y con elevados estándares de calidad, cuyo objetivo principal es reducir la brecha digital y promover una mayor inclusión en el acceso a los servicios de telecomunicaciones, de manera de reducir las distancias geográficas y ampliar las oportunidades para que toda nuestra ciudadanía se incorpore al desarrollo del país.

Con el propósito de responder al mandato del Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet 2014-2018 en materia de telecomunicaciones, la Subsecretaría de Telecomunicaciones en adelante Subtel, desarrolló un proceso de planificación estratégica orientado a materializar el programa de gobierno para el sector.

De acuerdo a la misión y los lineamientos programáticos de Gobierno, la Subtel, estableció cinco objetivos estratégicos a alcanzar en el periodo: reducir la brecha digital, proteger los derechos de los usuarios, profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, mejorar la calidad de servicio de redes y operadoras de telecomunicaciones y promover el desarrollo digital y política espacial. A continuación se presentan los principales logros institucionales del año 2014.

Respecto al objetivo de disminuir la brecha digital con la implementación de infraestructura de telecomunicaciones, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones podemos destacar la realización de los estudios para ejecutar el Plan Nacional de Infraestructura de

Telecomunicaciones que permitirá cerrar la brecha de las carreteras digitales de alta capacidad y transmisión de datos en el país, a través del proyecto denominado “Fibra Óptica Austral; durante el año 2014 la Subtel trabajó en una propuesta de reformulación normativa del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que busca ampliar el giro y los alcances del mismo a nuevas líneas de financiamiento, como es el subsidio de equipamiento digital, alfabetización digital, el potenciamiento de la infraestructura de telecomunicaciones; y otros mecanismo de subsidios, donde los chilenos y chilenas de menores ingresos, podrán verse favorecidos por nuevas formas que permitirán su inclusión a la sociedad de la información; se continúa y fortalece el proyecto “Conectividad para la Educación” como una iniciativa conjunta entre el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con el desafío de conectar con Internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país e impulsar el acceso a las tecnologías de información y comunicación; se continuó con el proyecto “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, con la finalidad de implementar una red de 1.200 zonas públicas con acceso gratuito a Internet a lo largo del país; se continúa ejecutando el proyecto “Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández”, que tiene como objetivo instalar, operar y explotar un servicio intermedio de telecomunicaciones, considerando, al menos, un punto de oferta de servicio ubicado en la Isla de Pascua y en la Isla Juan Fernández, que permita mejorar la conexión entre dichas Islas y Chile Continental. En los proyectos de tecnología 4G, las empresas adjudicatarias de la licitación de concesiones de frecuencias en la banda 2,6 GHz, llevaron adelante el proyecto y en el caso del concurso público de servicios de Internet móvil en la banda de 700 MHz, se está avanzando en el proceso de los decretos adjudicatario de las concesiones.

En relación al objetivo de proteger los derechos de los usuarios durante el año 2014, podemos destacar el fin de la Larga Distancia Nacional en telefonía fija; la Implementación de la Portabilidad de Servicios Complementarios; se aclaró e interpretó disposiciones de la normativa de neutralidad de la red frente al surgimiento de ofertas de los concesionarios de telefonía móvil que involucraban redes sociales gratuitas; se fiscalizó el nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, para otorgar mayor transparencia al mercado y velar por los derechos de los usuarios a la hora de adquirir algún servicio, estableciendo reglas claras y obligaciones a los proveedores de telecomunicaciones; se inauguró el Centro de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico ubicado en la Región Metropolitana, compuesto por dos estaciones fijas y una móvil, permitiendo optimizar y apoyar las tareas de control y fiscalización; finalmente y en el marco de la Ley N° 20.478, “Sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones se continúa fiscalizando los sistemas de telecomunicaciones de emergencia.

Respecto al objetivo de profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, podemos destacar en el año 2014, el fomento del ingreso de operadores móviles virtuales (OMV) al mercado de telefonía móvil, se sometió a consulta ciudadana la propuesta de Reglamento sobre Oferta de Facilidades y Reventa de Planes para Operadores Móviles Virtuales; en el 2014 comenzó a regir la prohibición total de comercialización de planes de telefonía móvil que contengan diferenciación de tarifas según red de destino de las llamadas, lo anterior de acuerdo a lo instruido por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia; se publicaron los nuevos decretos tarifarios móviles que regulan las tarifas de interconexión (cargos de acceso) para Movistar, Entel y Claro, VTR y Nextel. Estos decretos regirán hasta el año 2019 y reflejan una reducción de un 75% de los

cargos de acceso móviles para el primer año respecto a las tarifas establecidas en los decretos anteriores.

Es preciso mencionar que este nuevo decreto tarifario local de Telefónica junto con los decretos tarifarios móviles, tendrán un efecto directo sobre los precios que pagarán los usuarios que realicen llamadas desde un teléfono fijo a un teléfono móvil, estimándose una reducción final de un 84% respecto a las tarifas actuales en los años 2018-2019. En el ámbito de competencia, es importante destacar el establecimiento de una nueva política de descuentos e indemnizaciones ante cortes de servicios y la modificación del Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento y Numeración con el propósito de ajustarlos respecto de los cambios normativos como la eliminación de larga distancia nacional y los cambios de numeración con mira a la portabilidad numérica y permitir que ésta pueda ser utilizada tanto por redes telefónicas fijas como por móviles, todo ello dentro de una mirada convergente. También es muy importante la dictación de Ley N° 20.808 que “Protege la Libre Elección de los Servicios de Cable, Internet o Telefonía”, que regula el derecho de libre elección de los propietarios o arrendatarios de unidades en edificios y condominios y loteos en la contratación de servicios de telecomunicaciones a través de la compartición de infraestructura.

Para mejorar la calidad de servicio de redes y operadoras de telecomunicaciones, en el 2014 se destaca el trabajo desarrollado internamente en la Subtel para elaborar una normativa que mejore la calidad de servicio y la gestión de redes, incorporando entre otros aspectos; indicadores de calidad del servicio y calidad de la experiencia de los usuarios para diversos servicios de telecomunicaciones con el propósito de generar en la industria de telecomunicaciones del país mejores estándares de calidad que vayan en beneficio de los ciudadanos; también la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias y en su rol de defensa de los usuarios, está permanentemente fiscalizando a los operadores del mercado, con el propósito de proteger los derechos de los usuarios difundiendo un Ranking de Calidad de Servicio a través de la publicación de una serie de indicadores relevantes con el propósito de mejorar el servicio brindado y una relación precio/calidad adecuada para los usuarios.

En lo relativo al desarrollo digital y política espacial, destaca la revisión de la “Política Nacional Espacial 2014-2020”, con el fin de incorporar las prioridades sectoriales del Gobierno; respecto a la ley de Televisión Digital de Libre Recepción, esta se encuentra en fase de implementación y en espera que el Reglamento de Radiodifusión Televisiva sea tomado de razón por la Contraloría General de la República; se ha trabajado la construcción de la “Agenda Digital 2020” en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que considera cuatro ejes de acción: Conectividad Digital, Gobierno Digital, Economía Digital e Inclusión Digital.

Finalmente, respecto a los principales desafíos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el año 2015 destacan: la tramitación legal de la reforma al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; el llamado a concurso del proyecto “Fibra Óptica Austral”, con el cual se conectará la Patagonia Chilena; se tiene contemplado la adquisición de una nueva estación fija la cual estará integrada al Centro de Monitoreo potenciando los niveles de fiscalización de la calidad de servicio y monitoreo remoto en la Región Metropolitana; se continuará con el proyecto de ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones y se enviará al Congreso un proyecto de ley que moderniza la institucionalidad de la Subtel; se continuará con el trámite legislativo y los estudios que permita el desarrollo del mercado secundario de espectro; esperamos comenzar la aplicación del

Reglamento de Plan Radiodifusión Televisiva y el apoyo técnico a las nuevas concesiones de radiodifusión televisiva, para efectos de facilitar la autorización de las migraciones a la televisión digital; se realizará el estudio denominado “Metodología para la selección de zonas de interés urbano para Infraestructura de Telecomunicaciones”, que permita contar con asesoría experta en la elaboración de una metodología para la selección de zonas de interés urbano[1] en grandes ciudades (Gran Valparaíso, Gran Concepción y Gran Santiago) y permita la extensión de fibra óptica para áreas metropolitanas “Proyecto fibra óptica hasta la esquina”.

Para el año 2015 se tiene planificada la portabilidad geográfica de la telefonía local, lo que significa que cualquier usuario de telefonía local podrá portar su número desde y hacia cualquier parte del país; así como certificar el cubrimiento de cobertura análoga con señales digitales; como parte del Plan de Fiscalización, se tiene programado ejecutar acciones de fiscalización al nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones relacionados con: documentos de cobro, servicios de roaming, cobertura geográfica así como disposiciones relacionadas con ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones; recogiendo las nuevas necesidades institucionales del sector; se iniciará por parte de las empresas, el proceso de implementación de las primeras contraprestaciones de los concursos de 4G, en la banda de 2,6GHz; durante el 2015, se realizarán modificaciones al reglamento de operador de infraestructura de manera de resolver conflictos existentes con la ley de torres; se generará un reglamento conjunto con el MINVU para la aplicación de la Ley N° 20.808 que “Protege la Libre Elección de los Servicios de Cable, Internet o Telefonía; en materia de Operadores Móviles Virtuales, durante el 2015 el Reglamento sobre “Oferta de Facilidades y Reventa de Planes para Operadores Móviles Virtuales”, se encuentra en proceso de validación para la posterior firma de las Autoridades e ingreso a la Contraloría General de la República; en materia de desarrollo espacial el Consejo de Ministros se ha propuesto evaluar la posibilidad de contar con servicios de satélite de telecomunicaciones; entrará en operación el proyecto “Ampliación de enlace Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández”; se continuará con el proyecto conectividad para la educación, la vigencia de este proyecto rige hasta el 31 de diciembre de 2016 y beneficia a más de 3 millones de alumnos; se implementará un aumento de velocidad de la conexión de Internet para los establecimientos educacionales beneficiados; se ha definido realizar un nuevo concurso público del Programa Zonas WIFI públicos ChileGob, para lograr incluir a todas las regiones del país; la Subtel promoverá el desarrollo digital y acceso a las telecomunicaciones a localidades indígenas y pueblos originarios, a través de programas y proyectos específicos que reforzarán su inclusión digital; durante el año 2015, se desarrollarán estudios e instrumentos destinados a perfeccionar los procesos autorizatorios y elaboración del proyecto de Ley que modifica el actual régimen concesional; finalmente se continuará trabajando en la Agenda Digital 2014 -2020.



Pedro Huichalaf Roa
Subsecretario de Telecomunicaciones

3. Resultados de la Gestión año 2014

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

A continuación se referencian los avances, logros y no logros del desempeño Institucional, en relación a la protección a los usuarios, acceso, competencia, fomento a la innovación y desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, durante el año 2014.

- **Protección a los usuarios.**

Durante el 2014 continua la tramitación en el Congreso Nacional, del proyecto de ley que crea una Superintendencia de Telecomunicaciones, cuyos esfuerzos se orientarán a crear un servicio público fiscalizador, descentralizado e independiente, que salvaguarde los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

- **Norma técnica de Calidad del Servicio.**

Durante 2014 la Subtel inició la formulación de una propuesta de Plan Técnico de Calidad de Servicios, basado en los instrumentos regulatorios derivados del artículo 24° de la Ley General de Telecomunicaciones.

Además trabajó en la tramitación del Proyecto de Ley de Velocidad Mínima Garantizada en Internet, que actualmente se encuentra en el Congreso.

- **Nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.**

En el mes de junio de 2014 entró en vigencia el nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto N° 18 de 2014, publicado en el Diario Oficial en el mes de febrero de 2014. El mencionado Reglamento tiene por finalidad otorgar mayor transparencia al mercado y velar por los derechos de los usuarios a la hora de contratar algún servicio, estableciendo reglas claras y obligaciones a los proveedores de telecomunicaciones.

, A contar de la entrada en vigencia del referido Reglamento la Subsecretaría de Telecomunicaciones inició un proceso de fiscalización a diferentes tópicos de la nueva normativa relacionada con condiciones contractuales, información en sitios web de cada empresa, visitas a sucursales y centros de atención, etc. con el objeto de asegurar su cabal cumplimiento en resguardo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

- **Reducción de la brecha digital y aumento de la conectividad.**

Durante el 2014 la Subtel trabajó en una propuesta de reformulación normativa del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a fin de avanzar hacia la equidad e inclusión digital. Esta propuesta busca ampliar el giro y los alcances del mismo a nuevas líneas de financiamiento, entre

ellos el subsidio de equipamiento digital, alfabetización digital, el potenciamiento de la infraestructura, entre otros mecanismos de subsidios, permitiendo con éstos la inclusión de la población de menos recursos a la sociedad de la información.

- **Concursos de Espectro 4G.**

Durante el 2014, se continuó con la ejecución del proyecto de banda 2.6 MHz que otorga oferta de conectividad a 543 localidades, de acuerdo a las disposiciones y los plazos establecidos en los Decretos de concesión respectiva, estimando su término en marzo del 2015.

Por otra parte, durante el 2014 se realizó concurso público para concesiones de frecuencia en la banda 700 MHz.

- **Implementación de la nueva Ley de Televisión Digital Terrestre.**

Con fecha 29.05.2014 se publica la Ley N°20.750, su objetivo es adaptar la ley N° 18.838, que crea el Consejo Nacional de Televisión, y regular la actividad televisiva en general, a fin de permitir la introducción de la televisión digital terrestre con todas sus potencialidades. Además se elaboró el Plan Técnico de TVD, el que se encuentra en proceso de revisión legal en la Contraloría General de la República.

Durante el año 2014, se da acceso a la señal de TV Digital a un 48% de la población del país, mediante la transmisión de acuerdo a los permisos experimentales y demostrativos.

- **Radios comunitarias ciudadanas.**

Durante la implementación de la Ley 20.433, en el año 2014, se desarrolló la migración de las frecuencias de operación a 95 concesiones de radiodifusión sonora en frecuencia modulada y 74 de servicio de radiodifusión sonora de mínima cobertura.

- **Enlace satelital en Isla de Pascua y Juan Fernández.**

Durante el 2014, se sacaron los decretos autorizatorios y las empresas tienen 12 meses a contar de la publicación en el diario oficial para iniciar el despliegue de las obras e iniciar la prestación del servicio.

- **Servicios de telecomunicaciones para Zonas WiFi.**

El programa Zonas WiFi Chile Gob inició su primera fase en julio 2014 con las regiones de Aysén, Los Ríos y Los Lagos, con 196 puntos de acceso gratuito.

La segunda fase del programa partió en septiembre, en las regiones de La Araucanía, El Maule y O'Higgins, para finalizar el próximo año con 416 puntos de acceso.

A fines del 2014 fue adjudicada una tercera fase de la red de Zonas WiFi ChileGov, con el objeto de que 6 nuevas regiones (Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Biobío), se verán beneficiadas por un servicio de acceso a Internet en espacios públicos, llegando así a 12 regiones que cuentan con este beneficio.

Actualmente la red está conformada por 960 zonas adjudicadas. Desde el segundo semestre del 2014, 244 de ellas ya se encuentran en operación en 6 regiones del país (regiones de O'Higgins, Maule, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén).

- **Conectividad para la educación.**

Durante 2014 se continúa con el desafío de conectar con Internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país. La vigencia de este proyecto rige hasta el 31 de diciembre de 2016 y hoy beneficia a más de 8 mil 500 establecimientos educacionales que cuentan con internet, favoreciendo así a más de 3 millones de alumnos.

- **Eliminación de la Larga Distancia Nacional.**

Con el fin de la larga distancia nacional se consolida el desafío de acercar a la ciudadanía, optimizando las telecomunicaciones y generando un importante paso en conectividad, que beneficia a familias, trabajadores y empresas de todo el país, facilitando el acceso a las comunicaciones a través de la telefonía fija.

Desde agosto de 2014, todas las llamadas telefónicas entre teléfonos fijos del país, tienen el costo de una llamada local, sin importar la región de origen o destino, poniendo de este modo fin al proceso de Larga Distancia Nacional.

Todo Chile ha quedado unido en una sola zona primaria donde las llamadas entre las distintas ciudades y regiones son locales, uniendo desde Arica a Punta Arenas, sin necesidad de carriers y costos extras. A través de la tecnología se está traspasando las barreras de la distancia y la ubicación geográfica posibilitando en un futuro cercano, implementar la portabilidad total, donde el usuario podrá cambiar su número de teléfono fijo a celular, y viceversa.

- **Fiscalización y Monitoreo del espectro.**

En el año 2014, se inauguró un nuevo Sistema de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico ubicado en la RM, lo que permitirá optimizar y apoyar las tareas de control y fiscalización destinadas a asegurar el correcto uso del espectro radioeléctrico (banda 2.6 GHz y posteriormente Banda 700 Mhz) en virtud de la normativa de telecomunicaciones vigente.

- **Impulso a la Política Espacial y la Estrategia de Desarrollo Digital.**

Política Espacial.

Actualmente la responsabilidad por el desarrollo espacial de Chile se encuentra bajo la tutela de un Consejo de Ministros, presidido por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y cuya Secretaría Ejecutiva está a cargo del Subsecretario de Telecomunicaciones. Durante 2014, este Consejo inició la revisión de la “Política Nacional Espacial 2014 – 2020”, con el fin de incorporar las prioridades sectoriales del Gobierno.

Desarrollo Digital.

En el contexto de generar una visión de largo plazo en materia de Desarrollo Digital y Tecnología del país, que permita establecer una estrategia para las políticas a implementar por el gobierno sobre dichos temas bajo el concepto “infraestructura con sentido ciudadano” durante el año 2014, se realizaron variadas acciones:

En conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y la Subsecretaría de Economía se trabajó en la construcción de la "Agenda Digital 2020", que considera cuatro ejes de acción: Conectividad Digital, Gobierno Digital, Economía Digital, y Capacidades Digitales. En este sentido se desarrolló el eje de "Conectividad Digital", basado en el Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones; en el contexto de Ciudad Inteligente, Subtel desarrolló una serie de actividades con otras instituciones de gobierno tendientes a generar una propuesta que sean base y orienten las acciones relativas en esta materia, además, con el ánimo de intercambiar competencias y potenciar el trabajo de las Instituciones, se establecen , convenios con otros organismos, ejemplo de ellos son datos abiertos con Modernización, pilotos de inclusión digital con ChileEnter, International Data Corporation de Chile S.A (IDC). Finalmente como una manera de implementar internamente el desafío de generar una visión en materia de Desarrollo Digital y Tecnología del país, se trabaja de manera coordinada y directa con el Departamento de Desarrollo Tecnológico de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ejemplos de esta coordinación son la implementación de gestión de proyectos TI basado en procesos y la reformulación del enfoque de gestión de proyectos.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

A continuación se detallan los logros y no logros de la gestión de la Institución asociados a la provisión de los productos estratégicos de SUBTEL, así como aspectos de interés de la ciudadanía.

- **Eliminación de la Larga Distancia Nacional:**

Con el fin de la larga distancia nacional se consolida el desafío de acercar a todas las chilenas y chilenos, optimizando las telecomunicaciones y generando un importante paso en conectividad, que beneficia a familias, trabajadores y empresas de todo el país, facilitando el acceso a las comunicaciones a través de la telefonía fija, proceso que concluyó con una importante reducción en el costo de las comunicaciones mediante voz en el territorio nacional.

En agosto de 2014, todo Chile ha quedado unido como una sola zona donde las llamadas entre las distintas ciudades y regiones son locales, uniendo desde Arica a Punta Arenas, sin necesidad de carriers y costos adicionales. A través de la tecnología se está traspasando las barreras de la distancia y la ubicación geográfica posibilitando en un futuro cercano, implementar la portabilidad total, donde el usuario podrá cambiar su número de teléfono fijo a celular, y viceversa.

La puesta en marcha de este proceso implicó un paso muy importante en conectividad, beneficiando a usuarios (3.000.000 líneas de telefonía fija aprox), con un ahorro significativo en la comunicación.

- **Implementación de la Portabilidad de Servicios Complementarios.**

La portabilidad numérica es un elemento central en la política pública de competencia, transparencia y libertad de elección, que beneficia a millones de usuarios, hogares, microempresas y Pymes, que no tenían libertad para cambiar de compañía sin perder su número telefónico.

Con la dictación de la Ley N° 20.471, inició en diciembre del 2011 la implementación comercial de la portabilidad numérica, comenzando con la portabilidad para telefonía fija en la región de Arica y en enero 2012 con el lanzamiento de la portabilidad móvil para celulares de forma simultánea en todo el país, en marzo de 2013, se da inicio a la portabilidad para la telefonía rural y para la telefonía de voz sobre internet..

Durante el año 2014, y en un hito que completa el proceso de portabilidad antes descrito, se ejecutó el proceso de la portabilidad de servicios complementarios para las numeraciones comerciales iniciadas en los números 300, 700, 600 y 800, utilizadas principalmente en empresas.

Desde los servicios complementarios de cobro revertido automático (800), pasando por los servicios de información y entretenimiento (700) hasta los servicios complementarios de cobro compartido automático (600), las empresas que han contratado estos servicios podrán portarse sin inconvenientes entre los distintos proveedores de este tipo de servicios.

Además, se realiza análisis de normativa relevante para proponer modificaciones necesarias a normativa existente y /o desarrollar nueva normativa, entre otras se ha trabajado en una forma de normar el encaminamiento de comunicaciones a servicios de emergencia en este nuevo escenario de portabilidad, atendida la relación existente en el día de hoy entre el número telefónico y la ubicación geográfica de la línea telefónica, aspectos que se independizan en este nuevo escenario.

- **Neutralidad de Red**

Durante el año 2014, la Subtel aclaró e interpretó las disposiciones de la normativa de neutralidad de la red frente al surgimiento de ofertas de los concesionarios de telefonía móvil que involucraban redes sociales gratuitas, esto es, que no se descontaba de la cuota de descarga o de la bolsa de datos el tráfico que iba dirigido a determinadas redes sociales (Whatsapp, Facebook, etc.). La importancia de lo anterior es que se consideró que esta política comercial no vulneraba la normativa de neutralidad de la red en tanto se tuviera en todo momento acceso a todo el internet, esto es, al conjunto de aplicaciones y contenidos disponibles en la red y no a las redes sociales de manera exclusiva.

Conjuntamente la Subtel aplicó un Plan de Fiscalización relacionado con esta materia, así como desarrolló fiscalizaciones permanentes en terreno a los proveedores de servicio de acceso a Internet nacional e internacional, para asegurar el cumplimiento de la normativa, siendo las principales:

- Fiscalizaciones que verificaron la publicación de indicadores de calidad de los servicios por los proveedores de internet. Se fiscalizó el cumplimiento de publicación de información de las características de los servicios de acceso a Internet e indicadores técnicos de proveedores de internet, en páginas web, asegurando que exista un mercado competitivo y transparente en relación a la información a los usuarios y que se cumplan las promesas realizadas al mercado.
- Fiscalizaciones en terreno para verificar la veracidad de los datos y la metodología de cálculo de los indicadores publicados por los proveedores de internet, y comprobar la pertinencia de las Medidas de Gestión de Tráfico aplicadas. Además se efectuaron fiscalizaciones sobre reclamos de usuarios por disconformidad por el servicio de Internet.

Todas estas acciones teniendo en consideración el cumplimiento de la normativa, los reclamos, denuncias y resultados de encuestas de satisfacción de usuarios.

- **Calidad de Servicio.**

El sector de la industria de telecomunicaciones ha tenido un fuerte desarrollo durante las últimas décadas y la calidad de servicio es un foco estratégico que las empresas del sector deben asegurar a sus clientes.

La política en telecomunicaciones ha sido transparentar el mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir las compañías que mejor se ajustan a sus necesidades. Hoy las personas tienen libertad para elegir y exigir un buen servicio. Las empresas deben diferenciarse en el mercado no solo por precios, también por calidad de servicio, buscando la mayor satisfacción de los usuarios. Esa es la competencia deseada en esta Industria.

Con este propósito, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias y en su rol de defensa de los usuarios, está permanentemente fiscalizando a los operadores del mercado, con el propósito de proteger los derechos de los usuarios difundiendo un Ranking de Calidad de Servicio a través de la publicación de una serie de indicadores relevantes con el propósito de mejorar el servicio brindado y una relación precio/calidad adecuada para los usuarios.

Durante el año 2014, para los indicadores a publicar en cada ámbito de interés, se aseguró mediante fiscalizaciones la completitud y calidad de la información proporcionada por las operadoras, así como incorporó los resultados de indicadores obtenidos de iniciativas de medición de calidad en servicios móviles, internet y de la satisfacción de usuarios desarrolladas por la Subtel.

El Ranking de Calidad del año 2014 contempló los siguientes aspectos:

- a) Resultado comparativo entre empresas del grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de telecomunicaciones que tienen contratado, basado en encuestas realizadas por consultoras expertas.
- b) Aplicación de mediciones en terreno a objeto de conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, comparada entre las empresas proveedoras.
- c) Comparación de velocidad de acceso a Internet lograda por los usuarios, con mediciones efectuadas por consultoras independientes y expertas.
- d) Ranking de reclamos con análisis comparativos de los resultados tipo benchmarking, entre empresas y por tipo de servicio.
- e) Resultado comparativo de mediciones relacionadas con índices de llamadas completadas y liberadas de cada empresa de telefonía móvil.
- f) Cargos cursados en el año 2014.

El Ranking de Calidad de Servicio se difundió a la opinión pública en el mes de enero de 2015 informando a la ciudadanía los resultados y comparaciones obtenidas durante las mediciones y datos obtenidos durante el año 2014.

Además se desarrolló una propuesta de Plan Técnico de Calidad del Servicio, incorporando indicadores de calidad del servicio y de la experiencia de los usuarios en diversos servicios de telecomunicaciones con el propósito de generar en la industria mejores estándares de calidad en beneficio de los ciudadanos.

Fiscalización, Denuncias y Atención de Reclamos.

- **Fiscalización al Nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.**

En el mes de junio de 2014 entró en vigencia el nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto N° 18, de 2014, publicado en el Diario Oficial en el mes de febrero de 2014. El mencionado Reglamento tiene por finalidad otorgar mayor transparencia al mercado y velar por los derechos de los usuarios a la hora de adquirir algún servicio, estableciendo reglas claras y obligaciones a los proveedores de telecomunicaciones, actualizando la normativa técnica vigente y

buscando homologar derechos y deberes de operadores y usuarios de todos los servicios de telecomunicaciones.

Algunas medidas que han beneficiado directamente a los usuarios por la entrada en vigencia de este reglamento son: la contratación de servicios en forma individual, por ejemplo los planes de datos móviles que antes se encontraban paquetizados dentro un plan multimedia y que hasta ese momento, restringían la libertad de elección de los usuarios, la recuperación del saldo no utilizado de las recargas de prepago, la conservación de la numeración telefónica por un plazo de hasta 2 años para el postpago, los requerimientos mínimos que deben contener los contratos de suministro de servicios de telecomunicaciones, entre otras.

En el caso de Internet, se refiere principalmente a la información que debe entregar el proveedor de los servicios, como por ejemplo: mediciones de velocidad, calidad del servicio, medidas de gestión de tráfico, etc.

Con la entrada en vigencia de este nuevo reglamento, la Subsecretaría de Telecomunicaciones inició un proceso de fiscalización a diferentes tópicos de la nueva normativa relacionada con condiciones contractuales, información en sitios web de cada empresa, visitas a sucursales y centros de atención, etc. A objeto de asegurar su cabal cumplimiento en resguardo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

- **Proceso de Recepciones de Obras Proyecto LTE – Red 4G.**

El concurso de la banda 2.6GHz contempla importantes desafíos para las empresas postulantes, estableciendo mayores exigencias en cuanto a la calidad de servicio midiendo la cobertura real al interior de las casas y edificios en los principales centros urbanos del país favoreciendo que la estructura se comparta para facilitar el uso de las redes por terceros como operadores móviles virtuales, estimulando el despliegue de redes en regiones con la obligatoriedad de dar conectividad en 543 localidades extremas y/o aisladas que hoy no cuentan con conectividad en el plazo de dos años desde la publicación de los Decretos que otorgan las concesiones respectivas.

Durante el año 2014, se tramitó la autorización para la prestación del servicio de acceso a internet en localidades obligatorias especificadas en las bases del concurso según bloque de frecuencias asignado a cada concesionario. Aun cuando las bases solo exigieron acceso a Internet, se buscó la posibilidad de favorecer a estas localidades con servicio de voz e Internet.

Durante el año 2014 y el primer trimestre de 2015 la Subtel efectuará la recepción de las obras e instalaciones para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los respectivos Decretos de concesión.

- **Optimización Procesos Fiscalización de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico.**

La Subtel tiene como función la administración, monitoreo y el control del espectro radioeléctrico, además de velar por el correcto cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones vigente, en cuanto a aspectos técnicos de operación y a las modalidades de explotación de los sistemas y su impacto en los usuarios y operadores de los distintos servicios de telecomunicaciones.

En razón de ello, para recopilar datos los fiscalizadores de esta Subsecretaría, desarrollan actividades de investigación en terreno, las que consisten principalmente en mediciones de distintas variables técnicas y en simulaciones de operación de servicios y prestaciones ofrecidas. De este modo, al no contar con el equipamiento adecuado para efectuar dichas mediciones de forma remota, se obliga a esta Subsecretaría a disponer de información e indicadores entregados por el regulado o a establecer, cuando es posible, engorrosos sistemas de medición indirecta.

Por lo anterior, adquiere relevancia el disponer de instrumentos que ayuden a recabar información de forma remota y automática, y a actualizar y procesar ésta de manera permanente, pues ello permitirá a este Organismo de Estado conocer la utilización real de las frecuencias asignadas, ejecutar de manera oportuna programas de fiscalización destinados a verificar de forma inmediata las irregularidades detectadas en la operación del servicio de radiodifusión sonora de libre recepción, proponer la disponibilidad para nuevos usos a determinadas bandas de frecuencias en distintas zonas geográficas o la reutilización y reasignación de ellas, conocer el tráfico y operación de las redes y detección de emisiones operando en condición de ilegal, entre otros.

En el año 2014, la Subtel inauguró un nuevo Sistema de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico ubicado en la RM, el que está compuesto por dos estaciones fijas y una móvil, todas integradas a un Centro de Monitoreo, lo que permite optimizar y apoyar las tareas de control y fiscalización destinadas a asegurar el correcto uso del espectro radioeléctrico en virtud de la normativa de telecomunicaciones vigente, permitiendo supervisar el correcto uso de forma remota y automática y bajo estándares de operación aprobados internacionalmente.

- **Fiscalización Telecomunicaciones de Emergencia.**

En el marco de la Ley N° 20.478, Sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas y de Emergencia del Sistema Público de Telecomunicaciones y el Decreto Supremo N° 60, que aprueba el Reglamento para la interoperación y difusión de la mensajería de alerta, declaración y resguardo de la infraestructura crítica de telecomunicaciones e información sobre fallas significativas en los sistemas de telecomunicaciones, durante el año 2014 se ejecutaron las siguientes acciones de fiscalización:

a) Fiscalización a la Infraestructura crítica y sus planes de contingencia

Conforme a la normativa, la Subtel desarrolló un plan de resguardo de la infraestructura crítica (IC) de telecomunicaciones del país, para asegurar la continuidad de las comunicaciones en situaciones de emergencia, fallas eléctricas generalizadas u otras situaciones de catástrofe.

En cumplimiento de lo anterior, desde diciembre de 2014 se dictaron las Resoluciones Exentas que han declarado la infraestructura crítica de telecomunicaciones para 854 sitios de Nivel 1 y 8.564 sitios de Nivel 2.

Al respecto, especial mención merece la declaración de infraestructura crítica Nivel 1, a dos instalaciones de telefonía ubicadas en la Isla Juan Fernández mejorando y asegurando, de esta manera, las comunicaciones para los habitantes de la isla frente a situaciones de emergencia, cualquiera sea su tipo.

Por otra parte, y en el marco del Plan de Fiscalización del año 2014, se efectuó un riguroso proceso de fiscalización a un total de 302 sitios declarados bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel I. Ello con la finalidad de comprobar la autonomía energética de 48 horas de la infraestructura crítica definida y de sus planes preventivos y gestión de bitácoras, para asegurar la disponibilidad de estas instalaciones ante las emergencias. El proceso de fiscalización antes indicado contempló la fiscalización preventiva a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, Nivel 1, ubicada en las regiones XV, I, II, III, IV y V.

Lo anterior, se debió principalmente a la serie de sismos que se presentaron en distintos puntos de la zona norte del país a inicios del año 2014, los que derivaron en dos terremotos que afectaron la zona norte de Chile los días 01 y 02 de abril del año 2014.

A ello, se agrega el incendio que afectó a gran parte de los cerros de Valparaíso el día 13 de abril de 2014.

La fiscalización preventiva ejecutada en las regiones antes indicadas así como las acciones de supervisión en terreno desarrolladas de forma posterior al terremoto e incendio, permitieron asegurar a la población el acceso a la información y orientación frente a la situación de emergencia evitando que las comunicaciones telefónicas fijas y móviles (voz, datos, redes sociales) fueran interrumpidas y/o presentaran cortes del servicio telefónico.

b) Fiscalización Interoperación de la plataforma de alerta de emergencia con redes móviles

Durante el año 2014, se efectuó un proceso de fiscalización a los enlaces de interconexión de los operadores móviles con el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) a objeto de asegurar su permanente operación así como a las disposiciones que deben cumplir equipos terminales móviles comercializados bajo el sello SAE.

Todo lo anterior, con la finalidad de asegurar la correcta operación del sistema y los equipos móviles definidos como aptos para la recepción de los mensajes de alerta.

c) Fiscalización Gestión de Fallas Significativas.

En esta materia, la normativa establece la obligación de las concesionarias de informar a Subtel los reportes relacionados con el estado de sus redes en situaciones de emergencia y establece las coordinaciones para el restablecimiento de los servicios.

Lo señalado, bajo la operación del Sistema de Gestión de Emergencias, cuya finalidad es la creación e implementación de un proceso de coordinación entre las concesionarias y el Estado, con la finalidad de asegurar información oportuna y confiable, para la toma de decisiones relacionada con la pronta recuperación de los servicios de telecomunicaciones frente a situaciones de emergencia derivadas de catástrofes naturales (tales como terremotos, temblores, tsunamis, aluviones, inundaciones por lluvias, erupciones volcánicas), por actos intencionales, conflicto bélico, por la interrupción del suministro de energía eléctrica o fallas masivas en las redes de telecomunicaciones.

Del mismo modo, dentro del año 2014 se implementó en dependencia de ONEMI un Sistema de Visualización de Información para la Supervisión y Gestión de las Emergencias de las Redes de Telecomunicaciones. El mencionado sistema, permite a la Subtel, a través de un sistema de visualización de información, ejecutar la supervisión, gestión, control y seguimiento de las incidencias y/o fallas ocurridas en las redes de telecomunicaciones así como en la operación del sistema de alerta de emergencia (SAE), los cuales son supervisados por los funcionarios de la Subtel modalidad 7x24.

d) Fiscalización Reglamento para la implementación, operación y conservación de las redes de telecomunicación para la gestión de emergencias.

En virtud del Decreto N° 125 de 2013, se aprueba el Reglamento para la implementación, operación y conservación de las redes de telecomunicación para la gestión de emergencias.

Las redes de telecomunicaciones de emergencias de cada uno de los organismos que conforman el Sistema, quedarán sujetas a la declaración de Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones por la Subtel, correspondiendo a dicha Subsecretaría fiscalizar que las diferentes redes cumplan con las medidas de resguardo establecidas en los Decretos N° 60 de 2012 y 125 de 2013.

Durante el año 2014 la Subtel efectuó el análisis a un total de 71 Proyectos de Telecomunicaciones, tendiendo como referencia el Decreto N°125. Estos proyectos fueron ingresados por los Organismos a cargo de la gestión de emergencias, Intendencias Regionales y Municipios del país.

De este análisis se emitieron las respectivas observaciones con la finalidad que los organismos públicos respectivos efectúen los ajustes necesarios y presenten nuevamente el proyecto, para posteriormente iniciar el proceso de Licitación Pública.

Cada uno de los resultados de estos procesos de fiscalización fue informado a la ONEMI para que efectúen las adecuaciones necesarias de manera de asegurar el funcionamiento de las telecomunicaciones de emergencia, ajustándose a lo establecido en el Decreto N°125.

Durante el año 2014, el resultado del de los estudios respecto de los sistemas de telecomunicaciones de emergencia se concluye la necesidad de mantener actualizadas las redes frente a futuras obsolescencias tecnológicas que permitan responder a eventuales situaciones de catástrofes.

Las recomendaciones y definiciones de requerimientos, especificaciones y conceptos de red delineados en dicho estudio establecen un diseño eficiente con altos estándares tecnológicos y de seguridad que provea la disponibilidad, desempeño y flexibilidad en respuesta a diferentes escenarios de situaciones de emergencia y desastre, concluyendo en la necesidad de una Red Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias que suministre diversas alternativas y canales de comunicación ante una adversidad hostil provocada por la naturaleza o el hombre, que a su vez pueda operar por periodos prolongados sin interrumpir su misión de manera eficaz, con el fin de lograr el propósito de la prevención, alerta y recuperación tanto para la vida de las personas como para la infraestructura del país.

- **Resolución de Reclamos con Insistencia.**

Prioridad de la actual administración Gubernamental es la protección de los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, perfeccionando la función reguladora y fiscalizadora. Es por lo anterior, que la primera línea de acción donde la Subsecretaría focalizó sus esfuerzos el año 2014 fue en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Durante el año 2014 se recibieron un total de 21.410 reclamos con insistencia, condición que un 45% de incremento respecto del año 2013, que se originó por contratos no reconocidos por los usuarios, incumplimiento de contratos, continuidad de servicio e indemnizaciones, servicio de internet, entre otros.

A su vez, dentro del año 2014 se resolvieron un total de 20.065 reclamos con insistencia propios del año 2014 en un tiempo promedio de 22,62 días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, se resolvieron 21.359 reclamos con insistencia de los cuales 20.065 corresponden a reclamaciones propias del año 2014 y 1.294 a reclamos pendientes de tramitación del año 2013.

- **Acciones de Difusión en General:**

Durante el año 2014 se ejecutó un importante trabajo destinado a educar y capacitar a la ciudadanía a través de la difusión de los derechos en materia de telecomunicaciones, informando sobre los procedimientos, las instancias y plazos para la interposición de reclamos y las obligaciones de las empresas prestadoras de servicio.

Se llevaron a cabo diferentes jornadas de difusión y capacitación que incluyó entrega de material informativo y una presentación de los derechos en materia de telecomunicaciones, capacitando mediante esta modalidad a más de 2.200 personas.

- **Convenio de Cooperación SUBTEL – Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):**

Durante el año 2014 se continuó el Convenio de Cooperación entre la SUBTEL y el SERNAC, orientado a entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional, logrando contar con 14 funcionarios capacitados y especializados para orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac y aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica.

- **Perfeccionamiento de la Función Fiscalizadora**

Es tarea de la Subtel velar por el cumplimiento de la normativa sectorial vigente, para una correcta operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones.

En cumplimiento de lo antes señalado, durante el año 2014 se ejecutaron recepciones de obras, en terreno, a más de 2.450 instalaciones asociadas servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora y televisiva y servicios limitados ubicados en todo el país.

Especial mención, merecen las fiscalizaciones ejecutadas en 263 localidades de las regiones VI, VII, IX, XIV, X y XI donde se encuentran las obras e instalaciones asociadas al proyecto de conectividad WIFI y a las 114 escuelas rurales asociadas al Proyecto de Conectividad de Escuelas. Todo lo anterior, con la finalidad de velar por el fiel cumplimiento de los objetivos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), fiscalizando en la fase de provisión de servicios que la instalación, operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones que fueron adjudicados a través de proyectos, cumplan en forma permanente, con la normativa técnica y bases del concurso a través del cual fueron adjudicados.

Del mismo modo, se atendieron denuncias presentadas por usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones. Cabe mencionar que uno de los aspectos más sensibles y demandados por la ciudadanía, y que requirió de muchas horas de fiscalización, fue la verificación del apego a la norma de las instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil, lo que implicó muchas veces fiscalizar en terreno los niveles de radiaciones no ionizantes generadas por los sistemas radiantes no

superaban el máximo establecido por la normativa respectiva. A ello, se agregaron las denuncias y las más de 300 solicitudes de fiscalización asociadas al servicio de radiodifusión sonora y televisiva producto de interferencias, radios operando en condición de ilegal y otros.

Específicamente, durante el año 2014, se recibieron un total de 780 denuncias asociadas a servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, servicios limitados y servicios adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Asimismo, durante el mismo año, se recibieron 771 denuncias, resolviendo 731, de las cuales 30 corresponden a denuncias pendientes de año 2013 y 701 corresponden a denuncias propias del año 2014, resueltas en 24 días hábiles.

Los resultados obtenidos en los tiempos promedios de tramitación alcanzados el 2014 se explican por:

a) Se mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a casos similares. Sumado a esto, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas.

b) La consolidación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de Subtel con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción, Araucanía y Puerto Montt condición que impactó de forma significativa en los tiempos de tramitación.

Esta nueva práctica de trabajo permite desde las regiones ejecutar las siguientes actividades que se desarrollaban desde el nivel central: ejecutar de forma local la planificación operativa de solicitudes de fiscalización (denuncias, recepciones de obras, fiscalizaciones preventivas varias, etc.); generar las respectivas de órdenes de trabajo internas; definir la asignación de cometidos, verificar la disponibilidad de fiscalizadores; asignar los equipos e instrumentos para efectuar la fiscalización requerida, dando celeridad los tiempos de atención e incorporar cambios en sistemas de gestión de fiscalización (SGF)

A modo de referencia, a partir del año 2011 al año 2013 se presenta una mejora en los tiempos de tramitación con la puesta en marcha del proceso de autogestión de las denuncias. Se logra llegar y mantener un tiempo promedio de respuesta de 26 días hábiles el cual resulta más que significativo en cuanto al compromiso de dar respuesta oportuna a las denuncias presentadas por la ciudadanía. La situación el año 2014, se optimiza aún con la entrada en operación de la Macro Zona Araucanía, con sede en la ciudad de Temuco, situación que permite abordar la atención y tramitación de las denuncias de las regiones IX y XIV de forma más eficiente y oportuna.

En conclusión, con la entrada en operación de 5 Macro Zonas Regionales el proceso de respuesta se ha optimizado bajando 2 puntos respecto del año 2013 llegando a un tiempo promedio de 24 días hábiles.

También es importante destacar las mediciones en terreno de cobertura de la televisión análoga y digital (canales experimentales). Ello, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Televisión Digital que establece como requisito el evaluar la cobertura de cada canal de TV para ocupar dicha señal.

Finalmente, especial mención tiene la ejecución, con recursos propios, de las mediciones de calidad de servicio de la red de telefonía móvil en las comunas de La Florida, Maipú, Pudahuel, Puente Alto y Melipilla ejecutadas el primer y segundo semestre de 2014.

Esta actividad, permitió ejecutar el levantamiento de los datos en terreno a objeto de obtener información respecto de la calidad de servicio de la red de telefonía móvil en los que respecta a 2G, 3G, LTE, SMS, datos, banda ancha móvil, a través de mediciones fijas y móviles permitiendo sustentar uno de los capítulos del Ranking de Calidad de Servicio.

Procesos Autorizatorios: Concesiones y Permisos de Servicios de Telecomunicaciones.

- **Implementación de radios comunitarias:**

Durante el año 2014 se trabajó en la implementación de la Ley 20.433, que crea el servicio de radiodifusión comunitaria ciudadana, otorgando mayor cobertura a las antiguas concesiones de mínima cobertura, beneficiando de esta forma a las comunidades locales de todo el país. Es así como se debió cambiar la frecuencia de operación a 95 concesiones de radiodifusión sonora en frecuencia modulada y 74 de servicio de radiodifusión sonora de mínima cobertura, proceso altamente complejo por la eventual aparición de interferencias perjudiciales que lo harían inviable. Cabe señalar que esto marca un hito dentro de la radiodifusión chilena por cuanto nunca antes tantos concesionarios de radiodifusión sonora, en distintas zonas densamente pobladas como son las capitales, regiones y también apartadas, con distintos intereses, pudieron acceder a cambiar su frecuencia de operación, que para ellos constituye la “marca” de cómo son reconocidos por sus auditores, en beneficio de generar los espacios de la operación de un nuevo servicio.

- **Implementación de la televisión digital**

En materia de Televisión Digital, se implementó la Ley 20.750 que permite la introducción de la Televisión Digital Terrestre, durante este año se dictarán las normas de servicio específicas lo que permitirá comenzar a implementar la Televisión Digital en todo el territorio Nacional, posteriormente se elaboró una versión del Plan de Radiodifusión Televisiva que se sometió a consulta ciudadana. Habiéndose analizado las múltiples observaciones recibidas, se procedió a elaborar la versión final

del Plan, el Decreto N°167 del 10.10.2014, que se remitió a la Contraloría General de la República y que esperamos, una vez informadas por Subtel las impugnaciones presentadas por algunas entidades, proceda a la su Toma de Razón en el primer trimestre de 2015.

- **Concurso de 700 mhz**

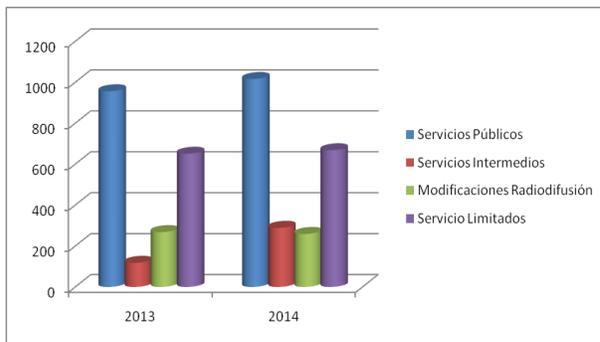
Durante el 2014 se realizó concurso público para concesiones de frecuencia en la banda 700 Megahertz. Actualmente, la asignación de ésta se encuentra en proceso de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República.

en Se están tramitando los decretos de otorgamiento de las concesiones a Telefónica Móviles Chile S.A., Will S.A. y Claro Servicios Empresariales S.A. para el concurso de 700 MHz r, así como la tramitación de modificaciones de concesión para dar servicio de voz e internet en 1281 localidades y 13 rutas, especificadas en las bases del concurso.

- **Perfeccionamiento de los procesos autorizatorios:**

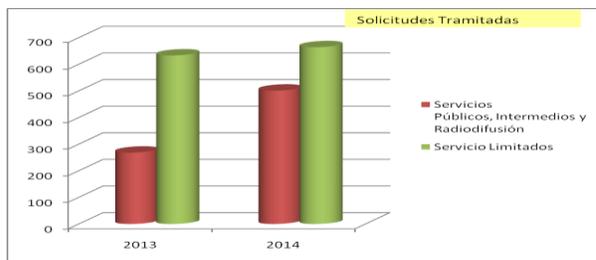
Se perfeccionaron los procesos autorizatorios internos, incorporando los códigos de soporte, lo que incidirá en procesos más expeditos y una mejor calidad de datos a futuro, beneficiando con esta acción a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y al público en general.

Gráficamente, la evolución de las solicitudes recibidas se presenta en la siguiente figura.



Año	Servicios Públicos	Servicios Intermedios	Modificaciones Radiodifusión	Servicio Limitados
2013	956	118	268	651
2014	1016	289	259	668

En tanto, la evolución de las solicitudes tramitadas, puede verse en la siguiente tabla y gráfico.



Año	Servicios Públicos, Intermedios y Radiodifusión	Servicio Limitados
2013	268	633
2014	501	664

Profundización de la competencia en el mercado: Normas legales y técnicas.

- **Fomento al ingreso de operadores móviles virtuales**

Subtel ha venido fomentando el ingreso de operadores móviles virtuales (OMV) al mercado de telefonía móvil, durante el año 2014 se sometió a consulta ciudadana la propuesta de Reglamento sobre Oferta de Facilidades y Reventa de Planes para Operadores Móviles Virtuales, donde se recibieron las opiniones de distintos actores de la industria.

- **Tarifas On-net y Off net (Tribunal de la Libre Competencia)**

En enero de 2014 comenzó a regir la prohibición total de comercialización de planes de telefonía móvil que contengan diferenciación de tarifas según red de destino de las llamadas, lo anterior de acuerdo a lo instruido por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia a través de las Instrucciones de Carácter General N°2/2012. Por lo que a partir de esa fecha las empresas sólo pueden ofrecer planes tarifa plana o todo destino, sin importar si es prepago o postpago.

- **Nuevos Decretos Tarifarios Móviles**

Durante el 2014 se publicaron los nuevos decretos tarifarios móviles que regulan las tarifas de interconexión (cargos de acceso) que comenzaron a regir el 25 de enero de 2014 para el caso de Movistar, Entel y Claro, mientras que para VTR y Nextel, lo hicieron el 4 de junio de 2014. Estos decretos regirán hasta el año 2019 y reflejan una reducción de un 75% de los cargos de acceso móviles para el primer año respecto a las tarifas establecidas en los decretos anteriores.

Es preciso mencionar que este nuevo decreto tarifario local de Telefónica junto con los decretos tarifarios móviles, tendrán un efecto directo sobre los precios que pagarán los usuarios que realicen llamadas desde un teléfono fijo a un teléfono móvil. De este modo, los usuarios observarán una reducción de un 74% en el precio por minuto respecto a las tarifas anteriores. Es decir, si antes un cliente de Telefónica Local pagaba \$ 73 por minuto por una llamada fijo-móvil ahora pagará \$ 19 por la misma llamada.

Cabe destacar que la rebaja recién mencionada en las llamadas fijo a móvil, será mayor aún en los años venideros 2018-2019, cuando se apliquen las disminuciones establecidas en ambos decretos para tales años, experimentando una reducción final de un 84% respecto a las tarifas que hasta hoy se cobraban.

- **Nueva Política de descuentos e indemnizaciones ante cortes de Servicio**

Durante el 2014 se publicó la resolución que establece los mecanismos para la determinación de los afectados de los servicios públicos de voz y de acceso a internet, cuya provisión contemple la permanente movilidad del usuario, fijándose de esta forma los procedimientos que deben realizar los proveedores de dichos servicios para efectos de realizar los descuentos e indemnizaciones asociados a interrupciones, suspensiones o alteraciones de los servicios

- **Actualización del Marco Regulatorio: Normativas Técnicas.**

En lo relativo a la actualización y perfeccionamiento del marco regulatorio para favorecer la expansión de los mercados y la incorporación de tecnología convergente, destacan las siguientes normativas técnicas más relevantes elaboradas durante el 2014:

Modificación del Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento, con el propósito de actualizar y ajustar respecto de los cambios normativos como la eliminación de larga distancia nacional.

Modificación del Plan Técnico Fundamental de Numeración, durante el segundo semestre de 2014 se desarrolló un perfeccionamiento al PTF de numeración para ajustar los cambios de numeración para favorecer la eliminación de la larga distancia nacional y con miras a la portabilidad numérica en el sentido de definir la numeración en 9 dígitos y que ésta pueda ser utilizada indistintamente tanto por redes telefónicas fijas como por móviles, todo ello dentro del plan de convergencia. En la actualidad dicho Plan Técnico se encuentra en la Contraloría General de la República para trámite de toma de razón.

- **Ley N° 20.808 que “protege la libre elección de los servicios de cable, internet o telefonía.**

Se realiza análisis técnico y normativo durante la tramitación legislativa del proyecto de ley en el Senado, junto con el MINVU y el Ministerio de Economía, logrando la aprobación de la Ley N° 20.808 que regula el derecho de libre elección de los propietarios o arrendatarios de unidades en edificios, condominio y loteos en la contratación de servicios de cable, internet y telefonía a través de la compartición de infraestructura y establece que las futuras construcciones que consideren instalaciones de telecomunicaciones deberán contar con la capacidad necesaria para que diversos operadores de telecomunicaciones puedan suministrar sus servicios en condiciones competitivas. Dicho proyecto de ley incluye también las edificaciones existentes. Se deberá dictar un reglamento técnico con la participación del MINVU.

- **Proveedores de Infraestructura**

Durante el año se analiza la situación planteada por proveedores de infraestructura y posteriores propuestas de modificación de normativa para ampliar los alcances del reglamento de operador de infraestructura de manera de resolver conflictos existentes con la ley de torres y a su vez ampliar la interpretación para permitir el desarrollo del Proyecto Nacional de Infraestructura (PNI).

- **Mercado Secundario del Espectro.**

Se trabajó en la modificación de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en materia de concesiones sobre el espectro radioeléctrico, permitiendo el desarrollo de un mercado secundario, cuyo objetivo es posibilitar el desarrollo de un “mercado secundario de espectro radioeléctrico” en el

que los actuales titulares de una concesión puedan transar bloques más pequeños de uso sobre las bandas de frecuencia que actualmente detentan, permitiendo que el espectro radioeléctrico que se encuentre subutilizado pueda ser ofrecido a otras concesionarias que requieran aumentar su capacidad espectral para extender la cobertura geográfica de los servicios y mejorar la calidad de los mismos, y en consecuencia, propender hacia una efectiva utilización del espectro. El proyecto se ingresó a la Cámara de Diputados con fecha 09.09.2014 y se encuentra en primer trámite constitucional, pasando a Comisión de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones y Comisión de Hacienda.

Reducción de la Brecha Digital: Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- **Continuidad y fortalecimiento del proyecto Conectividad para la Educación.**

A partir del año 2010, surge el proyecto subsidiable del FDT denominado “Conectividad para la Educación”, como una iniciativa conjunta entre el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con el desafío de conectar con internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país e impulsar el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

En el 2011 se adjudicaron un total de 9.440 establecimientos educacionales, de los cuales a la fecha existen 8.573 los EES gestionables, debido a que 468 EES se encuentran cerrados con pérdida de reconocimiento por parte de MINEDUC y 399 EES no son técnicamente factibles de conectar.

Considerando la relevancia que actualmente tiene el acceso internet de los niños y jóvenes de nuestro país, y como puente de acceso a la sociedad del conocimiento; generando mayor inclusión a los servicios de telecomunicaciones, el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en su sesión XLI, de fecha 25 de septiembre 2014, decide extender la vigencia de este proyecto hasta el 31 de diciembre de 2016.

En la actualidad, se ha mantenido una conectividad cercana a los 9.000 establecimientos educacionales del país, con servicio de conexión de internet gratuita, logrando el 96% de la cobertura de la matrícula a diciembre del año 2014.

El resumen de las adjudicaciones realizadas en el marco de este concurso y EES con servicio a diciembre de 2014, se muestra a continuación:

Región del país	EES adjudicados		EES con servicio		% avance respecto adjudicación	
	EES	Alumnos	EES	Alumnos	EES	Alumnos
Arica y Parinacota	115	46.796	111	46.381	96,52%	99,11%
Tarapacá	186	67.424	169	62.414	90,86%	92,57%

Antofagasta	201	114.643	175	100.197	87,06%	87,40%
Atacama	143	62.079	130	60.052	90,91%	96,73%
Coquimbo	526	144.073	457	134.438	86,88%	93,31%
Valparaíso	1.084	322.707	977	301.015	90,13%	93,28%
O'Higgins	582	171.123	544	166.981	93,47%	97,58%
Maule	714	193.304	669	189.359	93,70%	97,96%
Biobío	1.242	399.481	1.139	389.276	91,71%	97,45%
Araucanía	837	186.362	691	175.951	82,56%	94,41%
Los Ríos	379	73.871	334	70.492	88,13%	95,43%
Los Lagos	696	160.284	586	151.468	84,20%	94,50%
Aysén	66	21.930	58	20.859	87,88%	95,12%
Magallanes	69	29.211	68	28.951	98,55%	99,11%
Metropolitana	2.600	1.211.690	2.465	1.175.005	94,81%	96,97%
Total general	9.440	3.204.978	8.573	3.072.839	90,82%	95,88%

Con la finalidad de apoyar la gestión del servicio de transmisión de datos con acceso a internet, dentro del marco del proyecto “Conectividad para la Educación”, la Subtel requirió de un Servicio de Administración de Banda Ancha (ABA) orientado a monitorear el servicio prestado por los operadores a los Establecimientos Educacionales Subvencionados (EES) beneficiados por el proyecto, como asimismo la verificación de niveles de calidad y eficiencia de conectividad y análisis de datos estadísticos.

Este servicio de apoyo y monitoreo ABA, ha sido fundamental para el buen desarrollo del proyecto “Conectividad para la Educación”, es por esto que la Contraloría General de la República ha autorizado la compra y tomado razón de la misma, la cual ha sido considerada en la continuidad del proyecto “Conectividad para la Educación”, a diciembre 2016.

- **Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi (fase1, 2 y 3)**

Esta Subsecretaría de Estado, con el objetivo de contribuir a reducir la brecha digital en aquellos lugares más vulnerables de Chile, que poseen pocas alternativas de conectividad, definió el proyecto “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, con la finalidad de implementar una red de 1.200 Zonas públicas con acceso gratuito a internet a lo largo del país, fomentando la inclusión digital de la ciudadanía y otorgándoles acceso a nuevas tecnologías.

Las características de esta iniciativa es disponer de 4 Zonas WiFi, exentas de pago dentro de un radio de 100 metros que permita otorgar acceso gratuito de Internet. Las ubicaciones de las zonas WiFi están orientadas principalmente en sectores de alta concurrencia de población o de significancia social.

En diciembre del año 2012, se realizó el primer llamado a concurso público, favoreciendo a 3 regiones, con un total de 196 Zonas WiFi ChileGob, que se encuentran con prestación de servicios a partir del 24 de julio de 2014, según el siguiente detalle: Región de Aysén: 7 comunas, 28 zonas

WiFi, Región de Los Lagos: 30 comunas, 120 zonas WiFi, Región de Los Ríos: 12 comunas, 48 zonas WiFi.

En septiembre 2013, se efectuó el segundo llamado a concurso, beneficiando a otras 3 regiones con un total 416 Zonas WiFi ChileGob, de acuerdo al siguiente detalle: O'Higgins 38 localidades, 152 zonas WiFi, Maule 31 localidades, 124 zonas WiFi, La Araucanía 35 localidades, 140 zonas WiFi.

En diciembre del 2014, se realizó el tercer llamado y en la Sesión N° XLII del Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, de 2014, se aprobó adjudicar las Áreas de Postulación: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso Costa, Valparaíso Cordillera, Metropolitana Rural, Metropolitana Santiago, Biobío Costa y Biobío Cordillera, favoreciendo a un total de 87 localidades, con 348 Zonas WiFi ChileGob.

Las empresas adjudicadas tienen 10 meses para iniciar sus servicios, a contar de la fecha de publicación de sus respectivos decretos de concesión, totalmente tramitados.

Arica y Parinacota: 2 localidades, 8 zonas WiFi	Metropolitana Rural: 11 localidades, 44 zonas WiFi
Antofagasta: 4 localidades, 16 zonas WiFi	Metropolitana Santiago: 14 localidades, 46 zonas WiFi
Coquimbo: 10 localidades, 40 zonas WiFi	Biobío Costa: 11 localidades, 44 zonas WiFi
Valparaíso Costa: 10 localidades, 40 zonas WiFi	Biobío Cordillera: 17 localidades, 68 zonas WiFi
Valparaíso Cordillera: 8 localidades, 32 zonas WiFi	

A nivel general a la fecha, se encuentran en servicio 460 Zonas WiFi ChileGob en 6 regiones de Chile, correspondiente a los concursos públicos 1 y 2.

- **Proyecto Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández.**

El proyecto tiene por objetivo instalar, operar y explotar un servicio intermedio de telecomunicaciones, considerando, al menos, un punto de oferta de servicio ubicado en la Isla de Pascua y en la Isla Juan Fernández, que permita mejorar la conexión entre dichas Islas y Chile Continental. La población proyectada como beneficiaria al año 2012 para los dos territorios insulares, alcanza a 6.394 personas.

El resultado de esta iniciativa fue el aumento del ancho de banda de los enlaces de la Isla de Pascua y Archipiélago de Juan Fernández, en 200 [Mbps] y 8 [Mbps] respectivamente. Mejorando así, la calidad de los servicios de telecomunicaciones en las comunas circunscritas; beneficiando indirectamente a la población con una mayor y mejor oferta de servicio, ante el aumento del número de conexiones confluentes posibles.

Actualmente las concesionarias se encuentran en proceso de despliegue de las obras, contando con un plazo máximo de 12 meses para dar inicio a sus servicios, plazo que vence en octubre de 2015.

- **Concurso 2,6 GHZ i**

A través del llamado a concurso público para licitar concesiones de frecuencias en la banda 2,6 GHz, se exigió como contraprestación a las concesionarias, otorgar oferta de conectividad a 543 localidades aisladas a lo largo del país, con servicio de transmisión de datos.

Actualmente, las empresas adjudicatarias (La empresas adjudicadas corresponde a: Claro Servicios Empresariales S.A., Will S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A, asignadas por bloques de frecuencia A, B y C, respectivamente), están en la etapa del despliegue del proyecto, de acuerdo a los plazos asociados a los decretos de concesión respetiva, según el siguiente detalle:

BLOQUE FRECUENCIA	ADJUDICATARIA	DECRETO SUPREMO	PUBLICACIÓN EN DIARIO OFICIAL
A	Claro servicios empresariales S.A	N° 178	04.03.2013
B	Will S.A	N°177	26.03.2013
C	Telefónica móviles chile S.A.	N°176	28.03.2013

De acuerdo a lo establecido en las bases de este concurso, las adjudicatarias tienen un plazo máximo de 24 meses para iniciar sus servicios, a contar de las fechas de publicación de sus respectivos decretos de concesión, es decir, hasta el mes de marzo de 2015 como plazo máximo.

Otras Programas e Iniciativas.

- **Programa Televisión Digital**

El programa tiene como propósito aumentar la cobertura nacional de TV Digital de libre recepción en el territorio nacional, de acuerdo a lo planteado en la Ley N°20.750, la que persigue que de aquí al año 2019, se disponga de cobertura y transmisiones de TV Digital abierta y gratuita en todo el territorio nacional.

Por lo anterior durante el año 2014, SUBTEL se planteó como meta lograr un 46% de población del país con acceso a la señal de TV Digital. Para ello, se realizaron una serie de acciones con el fin de informar a la población sobre la implementación de la TV Digital, utilizando diferentes medios para difundir el mensaje.

Entre estas acciones se realizaron campañas de información y promoción, desarrollando un plan de difusión e información de televisión digital a lo largo del país, dirigido tanto a los ciudadanos como a la industria, además se trabaja en la implementación y asesoría de nuevos canales digitales en zonas apartadas.

Se asesora en forma constante a las autoridades del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con el fin de tener un conocimiento detallado de la televisión digital terrestre. Asesora a los canales de televisión y apoya la implementación y puesta en marcha de sus equipos

transmisores como también en la búsqueda de las mejores soluciones tecnológicas para la implementación de la televisión digital.

Además durante el año 2014 se revisa periódicamente el nivel de avance de cada una de las etapas de la implementación de la televisión digital. Los hitos más importantes concretados, son la firma de la Ley de TVD y la posterior entrega del plan técnico para implementación de la televisión digital. Actualmente, dicho plan se encuentra en proceso de revisión por parte de la Contraloría General de la República.

Actualmente los canales de TV están transmitiendo de acuerdo a los permisos experimentales y demostrativos en espera de la entrada en vigencia del plan técnico de TVD, el cual una vez aprobado se debe dar inicio al plan de despliegue técnico y proceso concesional, este proceso ha permitido actualmente dar una cobertura del 48% de la población.

- **Roaming Internacional.**

Durante el año 2014, las compañías de telefonía móvil de Chile-Argentina y los equipos técnicos se encuentran trabajando en el proceso de la reducción o eliminación de las tarifas que pagan los ciudadanos de ambos países. Con el propósito de que al utilizar los servicios de Roaming Internacional, los cobros sean equivalentes a los que el cliente pagaría si se encontrara en su país de origen.

4. Desafíos para el año 2015.

- **Reforma al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.**

Conformes a los lineamientos estratégicos planteados, para el año 2015, está contemplado la modificación de la propuesta de la reforma, circunscrita al Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones y al marco normativo que rige el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, con el objetivo de ampliar su ámbito de cobertura hacia nuevas líneas de desarrollo digital con sentido inclusivo y ciudadano, por ejemplo radios comunitarias y otros servicios contenidos en las concesiones.

- **Estudios de extensión de fibra óptica para áreas metropolitanas “Proyecto fibra óptica hasta la esquina”.**

En el marco del programa de gobierno y a objeto de disminuir la brecha digital y lograr una mayor inclusión en el acceso a servicios de telecomunicaciones, esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, se encuentra analizando la ejecución de iniciativas de telecomunicaciones que beneficien a los habitantes de las grandes ciudades del país; a través del fomento a infraestructura de telecomunicaciones para el desarrollo de servicios asociados a capacidades de transporte, enmarcado en el Plan Nacional de Infraestructura (PNIT). Esto, apunta principalmente a lo denominado “Fibra a la Esquina” (FTTC), que propone desarrollar redes urbanas de fibra óptica en sectores de ingresos medios y bajos con Puntos de Presencia (POP) distribuidos de modo que el costo de usar tecnologías alámbricas e inalámbricas para la última milla, sea reducido y permita una competencia efectiva.

En este sentido, y de acuerdo a las disponibilidad presupuestarias se realizará el estudio denominado “**Metodología para la selección de zonas de interés urbano para Infraestructura de Telecomunicaciones**”, que permita contar con asesoría experta en la elaboración de una metodología para la selección de zonas de interés urbano^[1] en grandes ciudades (Gran Valparaíso, Gran Concepción y Gran Santiago) para el fomento a la infraestructura de telecomunicaciones, en específico fibra óptica a la esquina (FTTC), a objeto de establecer, de modo fundado, los modelos de intervención idóneos tanto desde el punto de vista técnico como económico y que sean ejecutables a través del instrumento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- **Proyecto Fibra Óptica Austral - trazados submarinos y terrestres.**

[1] Se entenderá como zona de interés urbano, a aquel conjunto de manzanas censales seleccionado para la intervención del proyecto.

Durante el segundo trimestre del año 2015 se llamara a concurso público, con el desafío de extender la red de telecomunicaciones troncales hasta la última ciudad del sur de Chile, estimado el inicio de servicio en el año 2017.

El objetivo de esta iniciativa es contar con infraestructura de telecomunicaciones de acceso abierto y no discriminatorio, que sea adecuada para soportar servicios de telecomunicaciones de alta capacidad y que permita al Estado de Chile, desarrollar diferentes políticas públicas, orientadas al desarrollo digital y al uso de tecnologías para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la zona austral del país, constituyéndose como el primer proyecto del Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones (PNIT).

Los alcances técnicos, contemplan un despliegue de un tendido de Fibra Óptica de alta capacidad aproximada de 3.000 [km] de longitud, con gran parte del trazado por suelo submarino y con algunos tramos terrestres aéreos y soterrados; Más de 20 Puntos de Operación e Interconexión de Infraestructura de Telecomunicaciones (POIIT)

La ruta trazada se extiende desde Puerto Montt, con acceso a Caleta Tortel, a Punta Arenas, finalizando en Puerto Williams, con derivaciones en las regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes.

- **Calidad de Servicio y monitoreo del Espectro Radioeléctrico.**

Incentivar la mejora continua de la calidad de los servicios del sector telecomunicaciones, a través de la implementación del monitoreo cercano en tiempo real de indicadores de servicio con impacto en usuarios, regulando estándares mínimos calidad a través de la definición de umbrales técnicos. Lo anterior a través de la puesta en marcha de un Plan de Control y Monitoreo de Calidad de Servicio (QoS).

El Plan de Fiscalización de 2015 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, contempla la fiscalización de indicadores generados por las operadoras y la generación de instrucciones a las empresas, para el mejoramiento de situaciones detectadas que afecten a los indicadores de calidad de servicio.

Para lo anterior será necesario realizar el proceso de consulta pública y las etapas posteriores- previo a la dictación del Plan Técnico de Calidad.

Para Fiscalizar la calidad de servicio la el año 2015, se tiene contemplado la adquisición de una nueva estación fija la cual estará integrada al Centro de Monitoreo potenciando aún más los niveles de fiscalización y monitoreo remoto en la Región Metropolitana.

- **Nueva Institucionalidad de Telecomunicaciones.**

La Subtel elaborará un proyecto de ley que moderniza la institucionalidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, estimando su envío al Congreso Nacional el año 2015, en forma

complementaria a la modificación que se generará con la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, recogiendo las nuevas necesidades institucionales del sector.

Este proyecto de ley, en conjunto con el de la Superintendencia, configuran una transformación sustantiva de la institucionalidad, que permitirá responder a las necesidades de un diseño de políticas y regulación en un ambiente de convergencia y con un fiscalizador técnico, moderno y especializado que supervigile adecuadamente el cumplimiento de las normas sectoriales.

Asimismo, se continuará con la tramitación legal del proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, el cual se encuentra actualmente en discusión en el Senado.

- **Mercado Secundario del Espectro.**

En el año 2015, se continuará con el trámite legislativo del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en relación a la generación de un mercado secundario del espectro; en paralelo se realizarán estudios para preparar los cambios reglamentarios y técnicos necesarios una vez dictada la ley.

- **Televisión digital.**

Una vez tomado de razón la modificación reglamentaria del Plan de Radiodifusión Televisiva, se dictarán las normas técnicas para el desarrollo del mismo, avanzando en el proceso de implementación de la televisión digital y de migración de las actuales transmisiones analógicas en digitales mediante la presentación de sus proyectos técnicos, así como cualquier interesado participe de concursos públicos para acceder a nuevas concesiones de Televisión en formato digital. En este contexto la Subsecretaría de Telecomunicaciones es el asesor técnico que evaluará los proyectos respectivos, siendo el Consejo Nacional de Televisión, quien otorga las respectivas concesiones.

A lo anterior, se agrega la recepción de las obras e instalaciones de los canales con autorización de Televisión Digital situación que requerirá recepcionar tanto la infraestructura física y técnica como la cobertura de dicho canal en toda la zona de cobertura comprometida. Esto último implicará ejecutar mediciones de intensidad de campo obligatorias que podrían durar entre 2 a 3 semanas dependiendo de la potencia del transmisor del canal.

- **Larga Distancia Nacional.**

Para 2015 se trabaja en la agenda portabilidad total iniciando estudios para la portabilidad numérica fijo móvil.

Además de la modificación de Plan técnico fundamental encaminamiento con el propósito de actualizarlo y ajustarlo a los cambios normativos, en particular a la eliminación de larga distancia nacional, para ello será necesario realizar el proceso de consulta pública y las posteriores etapas hasta la publicación del nuevo Plan técnico fundamental. Así también será necesario realizar ajustes a la norma de interconexiones.

- **Inicio del proceso de Portabilidad Geográfica.**

Para el 2015 se habilitará una etapa de portabilidad geográfica lo que modificara normativa asociada y/o generar nueva normativa para las líneas fijas con el propósito de romper definitivamente las barreras territoriales. Esto último permitirá que los usuarios de telefonía local puedan portar su número desde una región a otra.

Respecto a la portabilidad numérica, es relevante precisar que desde el inicio del proceso al mes de febrero de 2015 ya son más de 3.500 millones de números los que han cambiado de proveedor fijo y/o móvil.

- **Nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.**

Para el año 2015, se tiene programado ejecutar acciones de fiscalización en materias contempladas en el Reglamento las cuales dicen relación con: documentos de cobro, servicios de roaming, cobertura geográfica así como disposiciones relacionadas con ofertas conjuntas de servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente se trabajará en promover mejores prácticas de gestión en la industria que aumenten la calidad de la experiencia de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Para ello se avanzará en la implementación del Sello Subtel de Calidad de la Experiencia, como reconocimiento a las empresas de telecomunicaciones que destacan y mantienen un creciente mejoramiento de sus servicios.

En línea con el punto anterior, se mejorará el Reglamento de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones que permita una mejor defensa de los ciudadanos frente a incumplimientos y fallas de servicios.

- **Implementación Tecnología 4G.**

Concurso de la banda 2.6GHz: Para el año 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones efectuará la recepción de las obras e instalaciones para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los respectivos Decretos de concesión sobre el concurso de la banda 2.6GHz contempla importantes desafíos para las empresas postulantes.

Concurso Banda 700 Mhz: Para el año 2015 se establece como meta el inicio de la implementación comercial de los servicios que provienen del concurso para el otorgamiento de concesiones de servicio público de transmisión de datos en la banda 700 MHz, se espera contar con decretos de otorgamiento de las respectivas concesiones totalmente tramitados dentro del primer cuatrimestre del año, a fin que se inicie el despliegue de los proyectos comprometidos en el concurso.

En lo que se refiere al inicio de los servicios, las adjudicatarias cuentan con un plazo máximo de 18 meses, a contar de las fechas de publicación de sus respectivos decretos de concesión, totalmente tramitados.

- **Proveedores de Infraestructura.**

Durante el 2015, se realizarán modificaciones al reglamento de operador de infraestructura de manera de resolver conflictos existentes con la ley de torres y a su vez ampliar la interpretación para permitir el desarrollo del Programa Nacional Infraestructura.

- **Ley que “protege la libre elección de los servicios de cable, internet o telefonía”.**

Para este proyecto durante el primer semestre del año 2015 se deberá generar un reglamento conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. El referido Reglamento tiene la característica de ser biministerial, es decir, trabajado en conjunto por Subtel y Minvu, debiendo evacuarse en un plazo de 120 días corridos contados desde la publicación de la Ley en el Diario Oficial

- **Reglamento Operadores Móviles Virtuales.**

Tras la consulta pública a que fue sometido, el borrador del Reglamento se encuentra en proceso de revisión, estimando su ingreso a Contraloría General de la República durante el primer semestre del año para el correspondiente control previo de legalidad. El Reglamento Operadores Móviles Virtuales (OMV), aplicable tanto a los operadores móviles de red como a los OMV, se espera tenga consecuencias positivas en el mercado de servicios móviles, en el sentido de mejorar las condiciones mayoristas con que los OMV acceden a las redes de los operadores tradicionales, favoreciendo las condiciones de competencia del mismo y en consecuencia, beneficiando finalmente a los consumidores.

- **Desarrollo Espacial.**

El Consejo de Ministros se ha propuesto evaluar la posibilidad de contar con servicios de satélite de telecomunicaciones para fines gubernamentales prioritarios, de forma de poder asegurar acceso a áreas clave que tienen nula o escasa conectividad. Se espera que durante el primer semestre de 2015 el Consejo presente una propuesta a la Presidenta de la República.

- **Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández.**

El proyecto tiene por objetivo instalar, operar y explotar un servicio intermedio de telecomunicaciones, considerando, al menos, un punto de oferta de servicio ubicado en la Isla de Pascua y en la Isla Juan Fernández, mejorando la conexión entre dichas Islas y Chile Continental, Aumento del ancho de banda de los enlaces de la Isla de Pascua y Archipiélago de Juan Fernández, en 200 [Mbps] y 8 [Mbps] respectivamente.

Este concurso público fue adjudicado a Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A, con el proyecto para Isla de Pascua Código: FDT-2013-05-IP, por un monto de subsidio que asciende a \$2.882.000.000 (dos mil ochocientos ochenta y dos millones de pesos)

Para el proyecto Isla de Juan Fernández, fue adjudicada la proponente Telefónica Larga Distancia S.A., Código: FDT-2013-05-JF, por un monto de subsidio que asciende a \$823.680.000 (ochocientos veintitrés seiscientos ochenta millones de pesos).

Actualmente las concesionarias se encuentran en proceso de despliegue de las obras, contando con un plazo máximo de 12 meses para dar inicio a sus servicios, plazo que vence en octubre de 2015

- **Continuidad y fortalecimiento del proyecto Conectividad para la Educación.**

Considerando la relevancia que actualmente tiene el acceso internet de los niños y jóvenes de nuestro país, y como puente de acceso a la sociedad del conocimiento; generando mayor inclusión a los servicios de telecomunicaciones, el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en su sesión XLI, de fecha 25 de septiembre 2014, decide extender la vigencia de este proyecto, es por esto que Contraloría General de la República ha autorizado la compra y tomado razón de la misma, la cual ha sido considerada en la continuidad del proyecto hasta el 31 de diciembre de 2016.

En la actualidad, se ha mantenido una conectividad a más de 8 mil quinientos establecimientos educacionales del país beneficiando a más de tres millones de alumnos a lo largo de Chile, con servicio de conexión de internet gratuita, logrando el 96% de la cobertura de la matrícula a diciembre del año 2014.

Este año se implementará up grade al sistema que permitirá un aumento de velocidad de la conexión para los establecimientos educacionales beneficiados por este proyecto, de acuerdo a una selección que realizará el Ministerio de Educación.

- **Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi.**

Para el año 2015, Con el objetivo de implementar una red pública a nivel nacional con acceso gratuito a internet a lo largo del país, se ha determinado realizar un cuarto llamado a concurso público del proyecto “Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi”, que considere aquellas regiones que no han resultado beneficiadas en etapas anteriores.

Con ello se pretende que cada cabecera comunal distribuidas a lo largo de todo el territorio nacional, disponga de 4 Zonas WiFi, exentas de pago dentro de un radio de 100 metros que permita otorgar acceso gratuito de Internet. Las ubicaciones de las zonas WiFi están orientadas principalmente en sectores de alta concurrencia de población o de significancia social. El objetivo al 2020 es proveer al menos una zona WiFi ChileGov en la mayor cantidad de comunas del país.

- **Estudio de Implementación de Proyectos con Impacto en Localidades y Pueblos Originarios.**

Esta actividad busca promover el desarrollo digital y acceso a las telecomunicaciones a localidades indígenas y pueblos originarios, con el objetivo de reforzar su participación e inclusión en la sociedad de la información, en el contexto de sus necesidades e identidad.

Durante el año 2015, se contempla la realización de un proyecto piloto, orientado a proveer conectividad en determinados sectores o localidades de comunidades indígenas, en coordinación con

organizaciones gubernamentales respectivos, a fin de obtener un adecuado levantamiento las necesidades de servicios de telecomunicaciones en aquellos sectores y localidades aisladas que no han tenido participación en los avances que se han logrado en este ámbito.

Asimismo se realizará un estudio para establecer una metodología de intervención, el análisis de los factores clave para promover la sustentabilidad de los proyectos y la auto-gestión de los mismos y la identificación de las condiciones necesarias para que los proyectos se desarrollen de manera apropiada (a nivel de regulación, infraestructura y tecnología, industria, contenido, creación de capacidad y participación).

En el marco del estudio anterior, se busca desarrollar una cartera de proyectos de telecomunicaciones, que provea diferentes intervenciones con impacto en inclusión y apropiación digital por parte de pueblos originarios para satisfacer las necesidades de diversas comunidades.

- **Modificación del régimen concesional.**

Durante el año 2015, se desarrollarán estudios e instrumentos destinados a perfeccionar los procesos autorizatorios que servirán de insumo para la elaboración del proyecto de Ley que modifica el actual régimen concesional, que considera los cambios tecnológicos y la convergencia de los servicios de telecomunicaciones.

- **Desarrollo Digital.**

En conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y la Subsecretaría de Economía, se continuará con el eje de trabajo definido en el año 2014, destacando la construcción de la "Agenda Digital 2020", con los cuatro ejes de acción: Conectividad Digital, Gobierno Digital, Economía Digital, y Capacidades Digitales, se establece como prioridad la modernización en Tecnología de información (TI) de Subtel, de su arquitectura empresarial y focalizando la mejora de los procesos que involucren Gestión documental y Firma Electrónica.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014

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 e inclusivo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital, generando un mayor balance entre los distintos actores del mercado, agilizando su desarrollo, resguardando la debida defensa de los usuarios y fomentando la prestación de servicios con altos estándares de calidad, en el contexto de un regulador activo que refuerce el marco normativo e institucional, logrando que los beneficios de la sociedad de la información estén disponibles para todas las chilenas y chilenos, en especial a los que viven en zonas rurales, extremas y de bajos ingresos.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014.

2.3. Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones M\$ 7.766.266

En concordancia con las iniciativas vigentes, se consultan recursos para continuar el Proyecto de infraestructura e innovación (WIFI y conectividad) por \$5.150.000 miles y que cuentan con financiamiento mixto. (GORE 50% y MTT 50%). Adicionalmente, se incorporan recursos para el servicio Fiscalizador de Banda Ancha - conectividad de escuelas municipalizadas y gastos de administración del programa por \$ 866.266 miles, y los fondos del Ministerio de Educación para dar continuidad a los Servicios de Conectividad de las Escuelas.

3.2 Programa Digitaliza Chile – Subtel. M\$ 325.398

Mantiene recursos 2013 destinados a dar continuidad al programa de apoyo a la transición de la televisión analógica a la digital.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Reducir la brecha digital mediante el desarrollo de proyectos y el otorgamiento de subsidios y autorizaciones a fin que los sectores más aislados y vulnerables del país accedan a los servicios integrados de telecomunicaciones, mejorando la conectividad; en escuelas, comunidades indígenas, localidades rurales y zonas extremas, disminuyendo los costos de ancho de banda a través de la conexión de redes de alta capacidad.
2	Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan reforzar las facultades de los organismos fiscalizadores, aumentando el personal destinado a estas labores; modificando la ley para endurecer las multas y simplificar el proceso de cargos ante un deficiente servicio; incluyendo nuevos controles en los contratos de servicios; mejorando la transparencia en el contenido de cada contrato.
3	Profundizar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, a través de la actualización del marco normativo, régimen tarifario y el régimen concesional, desarrollando mecanismos que faciliten la entrada de operadores y la incorporación de nuevas tecnologías y servicios, permitiendo mayor diversidad y formas de acceso a los usuarios de servicios de telecomunicaciones con tarifas apropiadas y de calidad de servicio.
4	Mejorar la calidad de servicio de redes y operadoras de telecomunicaciones, estableciendo estándares nacionales e implementando estándares internacionales, dictando normativas técnicas a los servicios de telecomunicaciones, acordes con nuestro grado de desarrollo, fiscalizando su cumplimiento y señalando fórmulas de compensaciones en los contratos de los servicios.
5	Promover el desarrollo digital y política espacial, a través de la implementación de infraestructura digital y de la dictación de normativa que regule el desarrollo espacial y satelital en materia de telecomunicaciones.

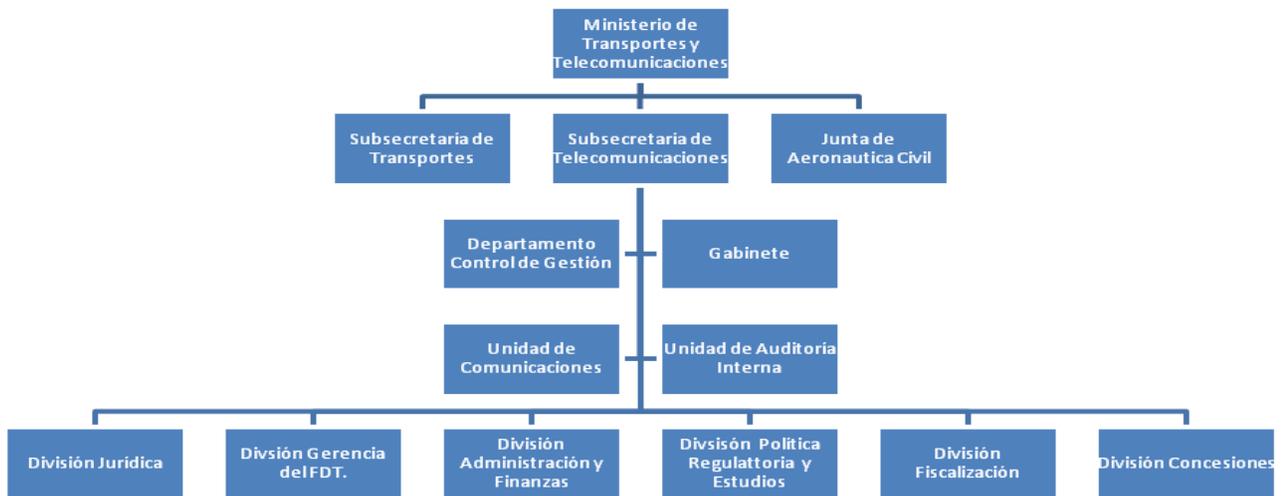
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	1-3
2	Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	3
3	Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1-4
4	Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	2-3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
2	Habitantes de zonas urbanas o rurales de bajos ingresos con baja penetración y uso de servicios de Telecomunicaciones
3	Concesionarios y permisionarios de servicio de telecomunicaciones
4	Población pueblos originarios

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



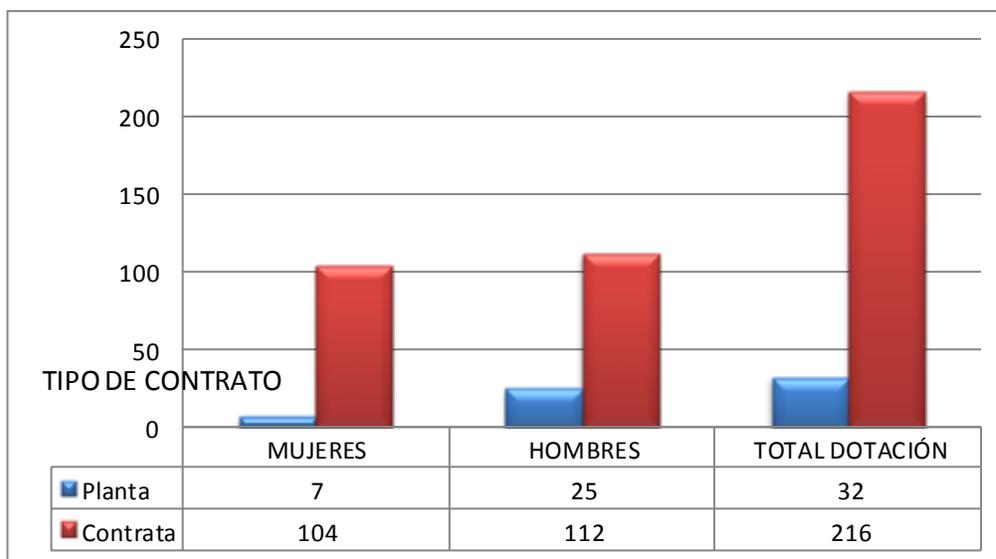
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones	Andrés Gómez-Lobo
Subsecretario de Telecomunicaciones	Pedro Huichalaf Roa.
Jefe División Fiscalización	Marco Caceres Obreque
Jefe División Administración y Finanzas	Cristian Oyanader Cárdenas
Jefa División Política Regulatoria y Estudios	Raul Lazcano Moyano
Jefe División Jurídica	Elena Ramos Miguel
Jefe División Concesiones	Enoc Araya Castillo
Jefe División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Erick Zuñiga Acuña

Anexo 2: Recursos Humanos

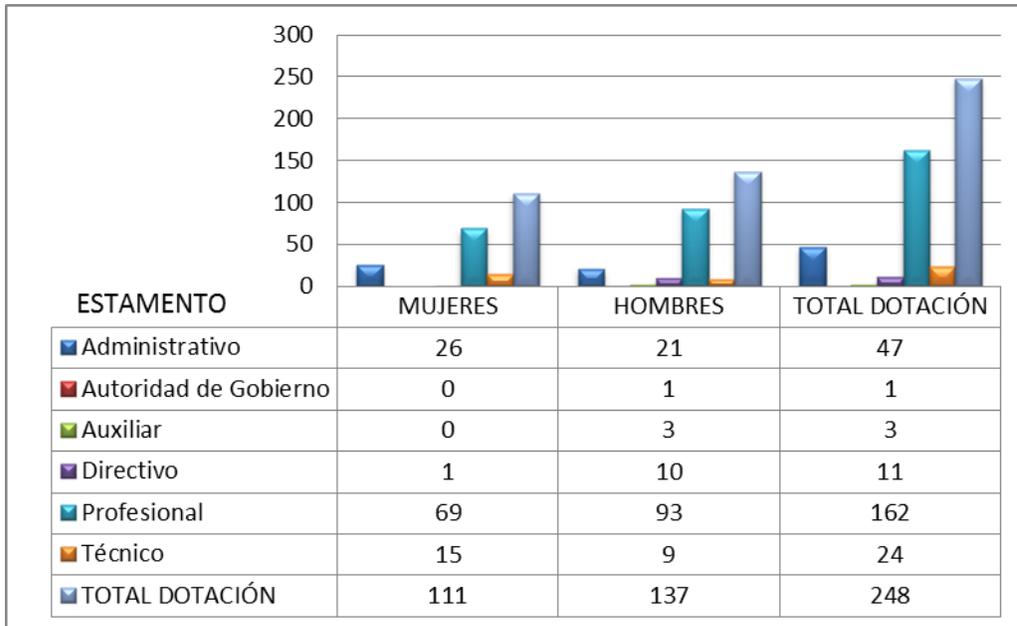
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

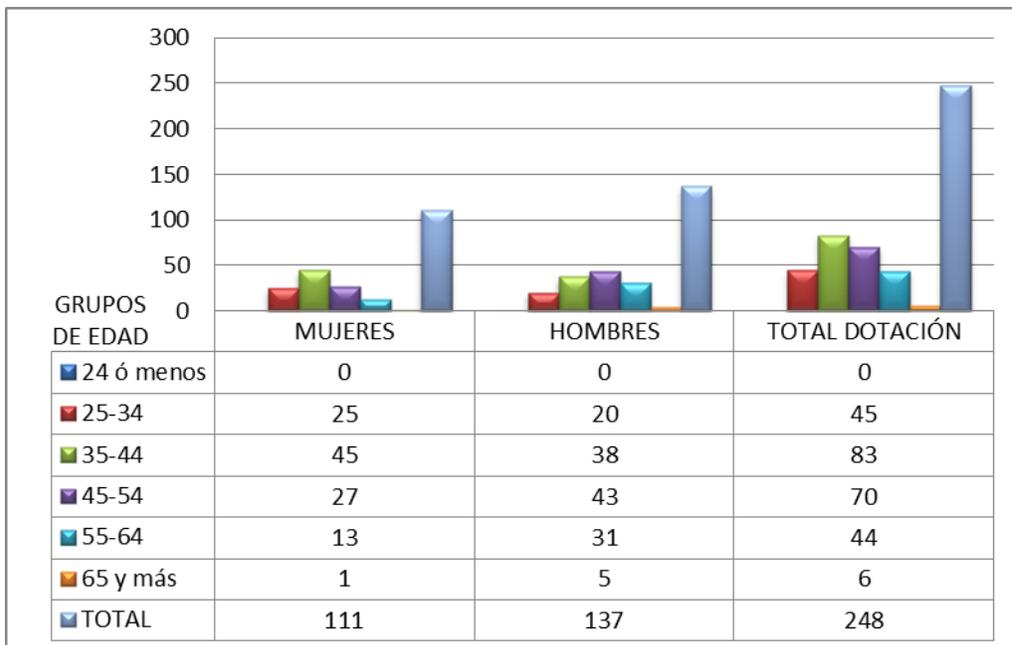


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

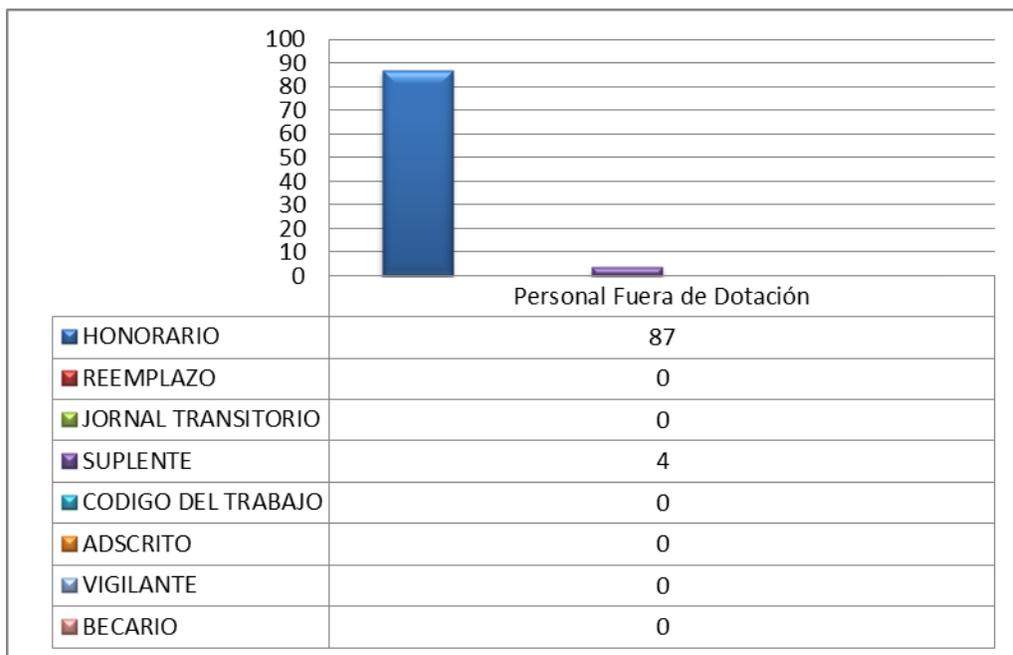
- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2014 2, por tipo de contrato



2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	33.3	40	120.1	MG
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	-	-
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1.63	7.53	461.96	DG
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	-
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	-
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0.39	-	-
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.22	0	-	-
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	-

3 La información corresponde al período Enero 2013 - Diciembre 2013 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}{1}$	1.25	0.52	41.6	DG
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100}{1}$	0	15.6	15.6	MG
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100}{1}$	20.95	10.31	49.21	DG
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100}{1}$	86.9	91.6	105.4	MG
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{1}$	12.48	13.8	110.6	MG
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100}{1}$	-	-	-	SM
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t} * 100$	1.58	2.38	150.6	MG
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

8 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.³⁵⁵

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.92	0.73	79.3	MG
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo⁹ 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.2	0.39	195	DG
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0	0.09	-	-
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	5.3	3.44	64.9	DG
. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	97%	99%	102.06	MG

⁹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2013	2014		
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	3%	0.9%	30	MG
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	-
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	-
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	-	-
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

12 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014			
Denominación	Monto Año 2013 M\$[1]	Monto Año 2014 M\$	Notas
INGRESOS	15.792.618	13.479.724	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	385.963	109.380	
APORTE FISCAL	15.406.655	10.670.344	
TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL		2.700.000	
GASTOS	19.634.229	20.470.275	
GASTOS EN PERSONAL	7.060.450	7.284.732	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.373.766	1.438.295	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		22.114	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	496.992	456.269	
INTEGROS AL FISCO	1.175		
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.265.993	739.718	
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	2.945.640	6.558.145	
SERVICIO DE LA DEUDA	5.490.213	3.971.002	
RESULTADO	-3.841.611	-6.990.551	

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	<u>Presupuest</u> <u>o Inicial[1]</u>	<u>Presupuest</u> <u>o Final[2]</u>	Ingresos y Gastos Devengados	<u>Diferencia[3]</u>]	<u>Notas[4]</u>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	16.904.899	13.548.059	13.479.724	68.335	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		4.520		4.520	
	1		Del Sector Privado		4.520		4.520	
		3	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		4.520		4.520	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	106.581	106.581	109.380	-2.799	
	1		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	84.790	84.790	87.744	-2.954	
	99		Otros	21.791	21.791	21.636	155	
9			APORTE FISCAL	15.048.318	10.736.958	10.670.344	66.614	
	1		Libre	15.048.318	10.736.958	10.670.344	66.614	
13			TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL	1.750.000	2.700.000	2.700.000		
	2		Del Gobierno Central	1.750.000	2.700.000	2.700.000		
		1	Subsecretaría de Educación	1.750.000	2.700.000	2.700.000		
			GASTOS	16.904.899	22.138.056	20.470.275	1.667.781	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.819.969	7.300.203	7.284.732	15.471	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.304.815	1.456.827	1.438.295	18.532	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		22.114	22.114		
	1		Prestaciones Previsionales			22.114	-22.114	
	3		Prestaciones Sociales del Empleador		22.114		22.114	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	514.535	486.535	456.269	30.266	

	1		Al Sector Privado	325.398	297.398	297.008	390	
		519	Programa Digitaliza Chile	325.398	297.398	297.008	390	
	2		Al Gobierno Central	189.137	189.137	159.261	29.876	
		518	Programa Fortalecimiento Regional	189.137	189.137	159.261	29.876	
25			INTEGROS AL FISCO	309	309		309	
	1		Impuestos	309	309		309	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	498.005	748.005	739.718	8.287	
	3		Vehículos		41.000	39.760	1.240	
	4		Mobiliario y Otros	1.545	6.545	6.078	467	
	5		Máquinas y Equipos	350.200	554.200	548.963	5.237	
	6		Equipos Informáticos	28.325	28.325	28.124	201	
	7		Programas Informáticos	117.935	117.935	116.793	1.142	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN		112.000		112.000	
	1		Estudios Básicos		112.000		112.000	
33			TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	7.766.266	8.041.062	6.558.145	1.482.917	
	1		Al Sector Privado	7.766.266	8.041.062	6.558.145	1.482.917	
		39	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	7.766.266	8.041.062	6.558.145	1.482.917	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	3.971.001	3.971.002	-1	
	7		Deuda Flotante	1.000	3.971.001	3.971.002	-1	
RESULTADO				0	-8.589.997	-6.990.551	-1.599.446	

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4								
Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Efectivo[1]			Avance[2]		Notas
	Indicador		2012	2013	2014	2014/ 2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente - Políticas Presidenciales[3])	M\$	0,99	1	1,42	1,42		
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	M\$	0,35	1	0,97	0,97		
	[IP percibidos / IP devengados]	M\$	1	1	1	1		
	[IP percibidos / Ley inicial]	M\$	2,87	3,38	1,03	0,30		
	[DF/ Saldo final de caja]	M\$	71,54	1,655	397,1	239,94		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	M\$	71,54	1,655	397,1	239,94		

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014 ¹³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		8.599.999	-6.990.552	1.609.447
Carteras Netas			-3.234.002	-3.234.002
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-3.234.002	-3.234.002
Disponibilidad Neta		11.717.131	-5.691.579	6.025.552
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	11.717.131	-5.691.579	6.025.552
Extrapresupuestario neto		-3.117.132	1.935.029	-1.182.103
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	35.097	-1.787	33.310
116	Ajustes a Disponibilidades	874		874
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-3.152.721	1.936.816	-1.215.905
216	Ajustes a Disponibilidades	-382		-382
219	Trasposos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6					
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014					
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones	
INGRESOS					
Otros	106.581	106.581	109.380	-2.799	
GASTOS					
Programa Digitaliza Chile	325.398	297.398	297.008	390	
Programa Fortalecimiento Regional	189.137	189.137	159.262	29.875	
Máquinas y Equipos	350.200	554.200	548.962	5.238	
Programas Informáticos	117.935	117.935	116.792	1.143	
Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	7.766.266	8.041.062	6.558.147	1.482.915	

¹³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias¹⁴

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	<u>Presupuesto Inicial 2014[5]</u>	<u>Presupuesto Final 2014[6]</u>	Gasto Devengado	<u>Diferencia[7]</u>	Notas
	(M\$)	(M\$)	(M\$)		
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO	7.766.266	8.041.062	6.558.147	1.482.915	
Gastos en Personal	248.266	248.266	248.218	48	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	7.518.000	7.792.796	6.309.929	1.482.867	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	189.137	189.137	159.262	29.875	
Gastos en Personal	0	0	0	0	
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros[8]	189.137	189.137	159.262	29.875	
TOTAL TRANSFERENCIAS	7.955.403	8.230.199	6.717.409	1.512.790	

g) Inversiones¹⁵

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2014							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁶	Ejecución Acumulada al año 2014 ¹⁷	% Avance al Año 2014	Presupuesto Final Año 2014 ¹⁸	Ejecución Año 2014 ¹⁹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
No aplica							

¹⁴ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

¹⁵ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

¹⁶ Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

¹⁷ Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

¹⁸ Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

¹⁹ Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2012	2013	2014	2014			
	Porcentaje de licitaciones sin oferente alguno, en el año	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%	12% (5/41)*100	0%	8% (2/25)*100	8% (5/60)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	Sumatoria días hábiles de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/Nº de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t	días	22.7días 16627.0/ 733.0	0.0días	19.7días 10932.0/ 556.0	23.0días 16882.0/ 734.0	SI	116.75%	5
	Enfoque de Género: No									
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100	%	40% (6927371 /1740263 0)*100	45% (7901765 /1755681 5)*100	48% (8553146 /1781905 4)*100	46% (8031070 /1740263 0)*100	SI	104.35%	
	Enfoque de Género: No									
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	(Nº de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/Nº total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100	%	13% (110/879)*100	17% (145/850)*100	35% (302/852)*100	20% (170/850)*100	SI	175.00%	4
	Enfoque de Género: No									

20 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

21 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014 .

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2012	2013	2014	2014			
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 con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)	días	27días (332423/ 12524)	22días (293553/ 13454)	23días (453960/ 20065)	23días (286074/ 12438)	SI	100.00%	
	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 sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t	días	26días 12116/46 0	26días 12502/47 2	24días 16816/70 1	29días 13688/47 2	SI	120.83%	1
	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 usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100	%	92% (6381/69 35)*100	93% (6560/70 54)*100	91% (10397/1 1425)*10 0	75% (5290/70 54)*100	SI	121.33%	3
	Enfoque de Género: No									
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	días	75días 42641/56 5	74días 29523/39 7	111días 51515/46 4	120días 120000/1 000	SI	108.11%	2
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%

Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100 %

Notas:

1.- Los factores que aportaron al sobrecumplimiento, las herramientas de cálculo de cobertura (software tecnológico), apoyo administrativo, un aumento en la proporción de solicitudes de permisos de servicios limitados de baja complejidad, como cambios de titular, extinciones y renovaciones de permisos y el incremento de solicitudes de personas naturales que no requieren de la revisión jurídica y por tanto, requieren menor plazo para su tramitación. Cabe señalar que las condiciones que originaron las desviaciones frente a lo presupuestado, reflejan en comportamiento del año 2014 y pueden no producirse nuevamente en el futuro, produciendo desviaciones en sentido positivo o negativo.

4.- Durante el año 2014, se fiscalizaron un total de 302 sitios de infraestructura crítica. De ellos, 132 son adicionales a los comprometidos en el indicador. El motivo central de dicha acción fue la decisión de la Autoridad en cuanto a potenciar y ejecutar un proceso de fiscalización preventivo a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, Nivel 1, ubicada en las regiones XV, I, II, III, IV y V. Lo anterior, se debió principalmente a la serie de sismos que se presentaron en distintos puntos de la zona norte del país a inicios del año 2014 los cuales derivaron en los dos terremotos que afectaron la zona norte de Chile los días 01 y 02 de abril del año 2014. A ello, se agrega el incendio que afectó a los cerros de Valparaíso el día 13 de abril de 2014. La fiscalización preventiva ejecutada en las regiones antes indicadas así como las acciones de supervisión en terreno desarrolladas de forma posterior al terremoto e incendio, permitieron asegurar a la población el acceso a la información y orientación frente a la situación de emergencia evitando que las comunicaciones telefónicas fijas y móviles (voz, datos, redes sociales) fueran interrumpidas interrupciones y/o se presentaran cortes del servicio telefónico.

1.- Durante el año 2014 ingresaron un total de 772 denuncias y se tramitaron 701 en un tiempo promedio de 23,99 días hábiles. Los resultados obtenidos en los tiempos promedios de tramitación alcanzados el 2014 se explican por: Se mejoraron las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generándose un patrón de respuesta a casos similares. Sumado a esto, una mayor eficiencia en la línea de trabajo que implicó mejor oportunidad y celeridad de respuesta. Todo lo anterior, se sustenta en acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización condición que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas. Es importante destacar la optimización de la planificación operativa desde el nivel central hacia las cuatro Macro Zonas instaladas (II, IV, VIII Y X Región), permitiendo mejorar los tiempos de respuesta entre los años 2009 y 2013, incorporando el proceso de autogestión de las denuncias, llegando a un tiempo promedio de respuesta de 26 días hábiles. La situación el año 2014, se optimiza aún con la entrada en operación de la Macro Zona Araucanía, con sede en la ciudad de Temuco, situación que permite abordar la atención y tramitación de las denuncias de las regiones IX y XIV de forma más eficiente y oportuna. En conclusión, con la entrada en operación de 5 Macro Zonas Regionales el proceso de respuesta de denuncias se ha mejorado.

3.- Los resultados del indicador se explican por las diversas campañas de difusión ejecutadas por medios de prensa radial, escrita, televisión, redes sociales, en atención a la entrada en vigencia y operación de importantes cambios de orden regulatorio que han impactado directamente a los usuarios como las estrategias de negocio y operación de las empresas de telecomunicaciones. Hitos relevantes que fundan lo anterior, son las acciones de difusión relacionadas con los temas de calidad de servicio de la red de telefonía móvil y de la red de internet, fiscalización a la implementación de la eliminación de la larga distancia nacional, servicios que emiten ondas electromagnéticas, frecuencias experimentales de televisión digital, la fiscalización a la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones y su normativa asociada (descuentos e indemnizaciones, suspensión de servicios, calidad de internet, roaming, servicios paquetizados, etc.). A ello, se agregan acciones ejecutadas en forma previa y que dicen relación con la puesta en marcha de la portabilidad fija y móvil en todo el país, La ampliación de numeración como paso previo a la eliminación de la larga distancia nacional, La presentación de la autoridad de los resultados del Ranking de Calidad de servicio, Los indicadores y velocidad del servicio de internet bajo los parámetros definidos en la ley de neutralidad de red, etc. Cada una de las acciones, tiene una cobertura en diferentes medios de co

2.- La diferencia entre el denominador de la meta y efectivo 2014, se debe al aumento de solicitudes de desistimiento, la incorporación paulatina del código de soporte, herramientas más expeditas como Arcgis y mejoras en el sistema de apoyo administrativo SIGA y la simplificación de algunas solicitudes que se tramitan ahora mediante Resolución. Cabe señalar que las condiciones que originaron las desviaciones frente a lo presupuestado, reflejan en comportamiento del año 2014 y pueden no producirse nuevamente en el futuro, produciendo desviaciones en sentido positivo o negativo.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1)	Nombre del Compromiso	Estado de Avance
<p>Disminuir la brecha digital y fomentar la participación ciudadana. Mejorar la calidad de servicios de telecomunicaciones.</p>	1	<p>Reforzar Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (21 de mayo)</p>	<p>El borrador del proyecto de ley se encuentra en elaboración.</p>
	3	<p>Eliminar la larga distancia nacional e iniciar estudios para portabilidad numérica full (21 de mayo)</p>	<p>Larga distancia nacional eliminada en todo el país en agosto 2014. Se iniciaron los estudios y reuniones con proveedores para coordinar proceso de transición</p>

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	02

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de					
			I					
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	a	
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de licitaciones sin oferente alguno, en el año	5.00	8.00	8.00	100.00	5.00	100.00	5.00
Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	20.00	23.00	19.70	116.75	20.00	116.75	20.00

Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial.	10.00	46.00	48.00	104.35	10.00	104.35	10.00
Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	15.00	20.00	35.00	175.00	15.00	175.00	15.00
Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	20.00	23.00	23.00	100.00	20.00	100.00	20.00
Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	15.00	29.00	24.00	120.83	15.00	120.83	15.00
Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	0.00	75.00	91.00	121.33	0.00	121.33	0.00
Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora	15.00	120.00	111.00	108.11	15.00	108.11	15.00
Total:	100.00				100.00		100.00

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²²	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²³	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁴
Concesiones y Autorizaciones	43	6	98,2%	8%
Desarrollo Tecnológico	7	6	100%	8%
Financiero Contable	28	5	95%	8%
Fiscalización	66	7	99,6%	8%
Gabinete	13	5	97,6%	8%
Gerencia del FDT	15	6	98,9%	8%
Gestión de Personas	8	6	100%	8%
Gestión de Reclamos	33	6	99,9%	8%
Gestión Documental	11	8	99,9%	8%
Jurídica	14	9	97%	8%
Política Regulatoria	11	6	91%	8%

22 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

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

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

Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 8034-15

Descripción: **Crea la Superintendencia de Telecomunicaciones**

Objetivo: Actualizar la arquitectura institucional de la autoridad sectorial de telecomunicaciones, atendida la pertinencia de separar las tareas básicas de definir la política y normas para el sector, de fiscalización y sanción de estas últimas, conforme a las recomendaciones OCDE. Se propone la creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones que concentre las tareas fiscalizadoras, sancionatorias, autorizatorias y aquellas vinculadas a la fijación de tarifas que la ley determine. En un órgano distinto quedarían las tareas de definir la política sectorial y de dictar las normas pertinentes.

Fecha de ingreso: 10.11.2011

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional / Senado.

Beneficiarios directos: Usuarios de servicios de Telecomunicaciones.

BOLETÍN 9541-15

Descripción: **Mercado secundario de espectro**

Objetivo: Posibilitar el desarrollo de un “mercado secundario de espectro radioeléctrico” en el que los actuales titulares de una concesión puedan transar bloques más pequeños de uso sobre las bandas de frecuencia que actualmente detentan, permitiendo que el espectro radioeléctrico que se encuentre subutilizado pueda ser ofrecido a otras concesionarias que requieran aumentar su capacidad espectral para extender la cobertura geográfica de los servicios y mejorar la calidad de los mismos, lo que propende a la efectiva utilización del espectro.

Fecha de ingreso: 09.09.2014

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Mercado de las telecomunicaciones.

BOLETÍN 9918-15

Descripción: **Aprueba la Modificación con respecto al Artículo XII (c) (ii) del Acuerdo relativo a la Organización Internacional de Telecomunicaciones por Satélite**

Objetivo: Impedir que las asignaciones de frecuencias relacionadas con las actuales posiciones orbitales se usen para fines no relacionados con el suministro de servicios públicos internacionales, según se los define en el Acuerdo ITSO. Igualmente, se busca evitar que, en el marco de un procedimiento de quiebra, esas posiciones orbitales se transfieran a entidades no obligadas jurídicamente a brindar en forma constante servicios internacionales públicos de telecomunicaciones.

Fecha de ingreso: 10.03.2015

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Mercado de las telecomunicaciones.

Anexo 8b: Leyes promulgadas durante 2014

LEY N° 20.750 (Boletín 61908-19)

Descripción: **Permite la introducción de la televisión digital terrestre**

Objetivo: Su objetivo es adaptar la ley N° 18.838, que crea el Consejo Nacional de Televisión, y regular la actividad televisiva en general, a fin de permitir la introducción de la televisión digital terrestre con todas sus potencialidades.

Fecha de ingreso: 24.10.2008

Estado de tramitación: Aprobado.

Fecha publicación: 29.05.2014

Beneficiarios directos: A nivel nacional.

LEY N° 20.808 (Boletín 9.007-03)

Descripción: **Protege la libre elección en los servicios de cable, internet o telefonía**

Objetivo: Garantizar la libre elección de los propietarios y arrendatarios de unidades en condominios, edificios y conjuntos habitacionales de los proveedores de servicios de telefonía, Internet y TV Cable, impidiendo la concurrencia de mono proveedores en sectores competitivos. Lo anterior, mediante (i) exigencias de transparencia a las inmobiliarias (publicar los proyectos en un portal web administrado por Subtel), (ii) requisitos constructivos (ductos con capacidad para un mínimo de operadores, (iii) prohibición de acuerdos de exclusividad entre inmobiliarias y operadoras de telecomunicaciones, (iv) limitación a negativas de las asambleas de copropietarios, etc. Por su parte, la normativa transitoria se hace cargo del *status quo*, incorporando mecanismos de compartición de instalaciones en edificios y condominios ya cableados; de resolución de conflictos (arbitraje), y; de procedimiento (frente a entrada de segundo operador al predio).

Fecha de ingreso: 02.07.2013

Estado de tramitación: Aprobada y publicada en el Diario Oficial con fecha 28.01.2015.

Beneficiarios directos: Usuarios de servicios de Telecomunicaciones.