Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Cuenta Pública Participativa 2015

Ministro Andrés Gomez-Lobo

Políticas Ministeriales

Durante 2015, una de las prioridades del trabajo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha sido fortalecer el transporte público, tanto en Santiago como en regiones, estudiar medidas que contribuyan a disminuir la congestión; ampliar la cobertura y calidad de los servicios de telecomunicaciones e, impulsar medidas que permitan prevenir accidentes de tránsito. Todas estas acciones tienen como objetivo común contribuir a mejorar la calidad de vida de chilenas y chilenos y de esta forma, hacer de chile un país más equitativo.

Concretamente, en materia de transportes, hemos trabajado para avanzar en sistemas que garanticen un transporte digno, de calidad y accesible para todos los chilenos, tanto a través del transporte público. Avanzamos así para que las personas se transporten de la forma más eficiente posible desde una perspectiva social, fomentando el empleo de aquellos medios que generen menores tasas de contaminación, congestión y accidentes.

La movilidad de los bienes y servicios también es relevante también para el desarrollo del país, por su impacto en la competencia en los mercados, así como el acceso de las empresas y hogares a bienes de alta calidad y bajos precios. En este sentido, el desarrollo logístico en áreas como la portuaria y su relación con la ciudad; así como del transporte por carretera, es para nuestro Gobierno una prioridad.

En ese contexto, estamos planificando las necesidades de infraestructura a largo plazo. Para esto, se requiere de una estructura adecuada, que considere los distintos modos de transportes, para lo cual hemos desarrollado un trabajo coordinado en el marco de la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio, integrada por los ministros de Vivienda, Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Bienes Nacionales y el Subsecretario de Desarrollo Regional.

Otra prioridad de nuestra gestión es la seguridad de tránsito. Hemos asumido la protección de la vida de las personas a través de la prevención de accidentes de tránsito como una tarea fundamental de nuestra gestión. Es por esto que estamos continuamente analizando perfeccionamientos al marco normativo, de fiscalización y educación, con el objeto de generar

consciencia, en la propia ciudadanía, respecto de su propia responsabilidad en la prevención de accidentes.

En el área de las telecomunicaciones, los principales ejes de nuestra gestión apuntan a disminuir la brecha digital y aumentar la conectividad, para que los beneficios de la sociedad de la información lleguen a todas las personas. Lo que buscamos es reducir las distancias entre los ciudadanos y las ciudadanas de nuestro país, poniendo la tecnología al servicio de las personas.

De esta forma, los ejes de nuestro trabajo son disminuir la brecha digital y potenciar la inclusión ciudadana; proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones; aumentar la calidad de servicio en las telecomunicaciones; impulsar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones para el desarrollo de la sociedad de la información; y fomentar la innovación y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones.

El objetivo que nos hemos planteado es coordinar, promover y fomentar el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, consolidando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país.

Principales logros alcanzados entre mayo de 2015 a mayo de 2016

I. Potenciar la movilidad

1. Fortalecimiento del transporte Público

1.1 Aumento de Recursos de Subsidios

En 2015 se aprobó el incremento del subsidio estatal al transporte público en $ 120 mil millones de aquí al 2017, y de $ 260 mil millones desde el 2018 hasta 2022. Un 50% de estos recursos irán para el sistema público de Santiago, y el otro 50% para las regiones. La iniciativa incluye además recursos para apoyar la renovación de la flota de taxis colectivos en el país.

1.2 Mejoramiento Sistema Transporte Público Región Metropolitana

1.2.1 Transantiago

En 2015, se creó la Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación, cuyo objetivo es liderar el desarrollo de los futuros procesos de licitación de concesión de vías y servicios complementarios de Transantiago. De manera complementaria, se creó el Consejo Consultivo Asesor de Estrategia y Planificación, compuesto por académicos, representantes de la sociedad civil, expertos en transportes y alcaldes representantes de la ACHM y ACHUM, cuyo objetivo es promover la participación ciudadana en el rediseño del sistema de transporte de Santiago.

Por primera vez en la historia del sistema se realizó la reasignación de un recorrido de Transantiago, traspasándolo de operador, con el objetivo de lograr un cambio cualitativo para los pasajeros del recorrido, con mejoras en regularidad, frecuencia y condiciones de los vehículos.

Además, en 2015, se trabajó en conjunto con la comunidad, para desarrollar mejoras consensuadas, a nivel local, de los servicios de transporte público. Un ejemplo destacado es el realizado con la comuna de Lo Prado, dónde se puso en marcha un servicio con horarios de paso por los paraderos determinado y conocido por los usuarios, el cual permite a los vecinos acceder al centro cívico de la comuna. La acción consideró, además, el desarrollo de un plan de mantención y mejoramiento en todas las paradas de la comuna; la introducción de trece nuevos buses para el servicio y la incorporación de nuevos puntos de recarga para tarjeta Bip! en sectores que no tenían.

Se dio continuidad a la implementación del Plan de Mejoramiento de Transantiago iniciado en 2014. En esta línea, y con el objetivo de aumentar la red de carga de la tarjeta Bip!, se instalaron 160 puntos en supermercados de la capital. Esta medida, sumada a la ampliación de la red de carga en barrios y comercios, incrementó en más de 500 nuevos puntos la red completa de la ciudad, la que hoy cuenta con más de 2 mil 100 puntos distribuidos en la Región Metropolitana.

En 2015 se incorporaron cerca de 70 nuevos buses de alto estándar con el objetivo de mejorar tanto aspectos operacionales como de seguridad y comodidad para las personas, beneficiando a más de 10 mil usuarios diariamente. Además, se presentó el primer bus en operación normal con tecnologías limpias Euro VI, lo que constituye un avance en materia de reducción en la emisión de partículas contaminantes y contribuye a la descontaminación de la ciudad.

Además, con el fin de fortalecer las acciones contra la evasión del pago en el transporte público, se presentó un Proyecto de Ley con el objetivo de contar con herramientas más eficaces para controlar el correcto pago de los pasajes del transporte público en todo el país, tipificando los delitos por fraude con tarjetas BIP; dotando de mayores facultades a fiscalizadores, endureciendo las sanciones existentes para los infractores y facilitando su aplicación.

La priorización de infraestructura para el transporte público –a través de corredores, vías exclusivas y pistas para buses– es uno de los ejes centrales de nuestro trabajo, con el fin de aumentar la velocidad, mejorando los tiempos de viaje a los usuarios. La meta impuesta por este Gobierno es construir 40 nuevos kilómetros de corredores o ejes de movilidad urbana que prioricen el tránsito de buses. En ese sentido, se iniciaron las obras en Vicuña Mackenna Tramo 2 que tienen un avance cercano al 18%. Comenzaron también las obras de Rinconada de Maipú con un avance del 8,2% y finalizamos las obras de Dorsal tramo 1, cumpliendo así los avances proyectados para 2015 en esta materia. Con ello, más del 50% del compromiso de construir 40 kilómetros de corredores ya se encuentra en ejecución, lo que equivale a 21,7 kilómetros.

Asimismo, se iniciaron las obras de mejoramiento urbano y priorización de modos de transporte público y no motorizados en el Centro histórico de la capital, en el marco del proyecto "Plan Centro", desarrollado en conjunto con la Municipalidad de Santiago, y que a fines de enero inauguró su primera etapa, beneficiando a cerca de 2 millones personas que transitan por el centro diariamente.

Considerando los episodios de mayor contaminación del aire, implementamos ejes ambientales en Los Leones, San Diego, Independencia y San Pablo, medida que permitió mejoras en la velocidad global del Sistema de un 8% en ese período.

Por otra parte, durante el 2015 se licitó y adjudicó la etapa 3 de las cámaras de fiscalización de vías prioritarias. Se trata de 106 nuevas cámaras que permitirán dar continuidad y generar control del uso exclusivo de pistas sólo bus en Los Leones, Bilbao, Vicuña Mackenna, Av. Ossa – Av. A. Vespucio, Irarrázaval, Pajaritos, Macul.

Además, el Gobierno Regional Metropolitano lanzó un concurso internacional para el proyecto "Nueva Alameda Providencia", que cuenta con el financiamiento del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con el objetivo de dotar a esta avenida de espacios públicos revitalizados y mejorar la circulación del transporte público. Se espera que estas obras estén terminadas el año 2019.

1.2.2 Profesionalización de conductores

Respecto al déficit de conductores profesionales de buses y camiones, se continúa impulsando la formación de nuevos conductores. Durante el año 2015 se formaron 3mil 353 profesionales en Curso Especial con Simulador de Inmersión para Licencias A3 y A5, focalizándose en jóvenes y mujeres, mediante los programas Más Capaz, Becas laborales y Capacitación en Oficios de SENCE. Para este 2016, se proyecta capacitar sobre 2 mil nuevos conductores por la misma vía.

1.2.3 Metro

Como parte del Plan de Mejoramiento de Metro, en 2015 el tren subterráneo logró estabilizar el sistema, reducir la cantidad de averías de alto impacto en 42% y en 64% el tiempo de impacto a los clientes.

La iniciativa, que recoge los análisis internos, las sugerencias planteadas por el comité de expertos internacionales, la mirada de los trabajadores y las mejores prácticas internacionales, busca reducir la tasa de fallas y el tiempo de restablecimiento del servicio a través de acciones de corto y mediano plazo en las áreas de mantenimiento, operación y comunicación a pasajeros.

El plan, que representa una inversión de 114 millones de dólares y que estará concluido en el año 2018, también implica la revisión de los Procesos de Mantenimiento para priorizar los puntos críticos de falla, adecuando los protocolos existentes a las exigencias que enfrenta hoy la red de Metro.

Así, se contemplaron medidas inmediatas para minimizar la posibilidad de ocurrencia de averías de alto impacto, que incluyen la inspección exhaustiva de los componentes de las vías, un mayor despliegue de los equipos de trabajo a lo largo de la red en horario punta, la revisión de los sistemas de respaldo de energía para el control de trenes y la verificación de puntos críticos, entre otras. Las medidas definidas de corto plazo se completaron en su totalidad durante 2015.

En materia de operación, se avanzó en optimizar la coordinación con el transporte en superficie, estableciendo acciones escalonadas ante contingencias previamente acordadas con la Dirección de Transporte Público Metropolitano, reforzándose el rol del jefe de la emergencia en terreno y revisando el protocolo de evacuación en túneles.

Respecto a la comunicación a pasajeros, Metro ha llevado a cabo diversas medidas destinadas a fortalecer la entrega de información a los usuarios frente a situaciones de contingencia. Dentro de las acciones programadas destacan el desarrollo de un sistema de alerta inmediata, el mejoramiento del sistema de sonorización de estaciones y la instalación de pantallas en accesos y semáforos móviles con datos acerca del estado de la red.

Por otra parte, en materia de seguridad, durante 2015 se inició el proceso de ingeniería para la construcción de la 60° Comisaría de Carabineros en la estación Baquedano. Además se lanzó el nuevo servicio de mensajería (SMS) 1411, permitiendo a los usuarios de Metro informar de forma rápida y privada sobre hechos que puedan afectar su seguridad durante el viaje. Las medidas adoptadas se han traducido en una baja sostenida en la tasa total de delitos que en 2015 disminuyó en un 16% en comparación con 2014. Por su parte, la tasa de denuncia aumentó en 31%.

1.2.4 Servicios de trenes en la RM

Durante 2015, se continuó con los estudios para la implementación del tren entre Santiago y Melipilla, proyecto que implicará un ahorro en tiempos de viaje de hasta dos horas, contribuyendo así a la reducción de la congestión en la ciudad de Santiago. El estudio de ingeniería básica ya está terminado y aprobado; y el estudio de ingeniería de detalle está en desarrollo, con un avance del 88%. Por otra parte, el estudio de impacto ambiental del proyecto fue ingresado en diciembre de 2015 y se encuentra en etapa de evaluación por el servicio de evaluación ambiental. Como parte de dicho estudio ya se desarrolló el proceso de participación ciudadana formal, entre enero y marzo de 2016. Así mismo, Efe, de manera voluntaria y previo al ingreso de dicho estudio, desarrolló un intenso programa de participación temprana de comunidades con más de 480 reuniones con distintas organizaciones ciudadanas y municipales.

Respecto del servicio de trenes expresos hacia Nos y Rancagua, durante 2015 continuaron los trabajos para la implementación de este proyecto, que considera 10 estaciones, 8 cruces vehiculares con solución desnivelada y 40 pasos peatonales, entre otras medidas. Entre los avances, destaca la habilitación de los nuevos talleres ubicados en la Maestranza San Eugenio, que ya albergan los 16 nuevos trenes que operarán en estos servicios desde 2016.

1.3 Mejoramiento del transporte público en regiones

Un Chile más unido y con mejor calidad de vida experimentan cinco millones de personas mediante los subsidios que entrega el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, recursos destinados a favorecer la conectividad de los habitantes de regiones, especialmente de quienes residen en sectores apartados y de difícil acceso.

Con los fondos de la Ley de Subsidio al Transporte Público, el MTT implementa programas como: la rebaja de tarifas en buses, los servicios de transporte para zonas aisladas, la locomoción escolar gratuita y la renovación de microbuses y colectivos, iniciativas que tienen como principal objetivo mejorar la calidad de vida de las personas.

Durante 2015 se financió la operación de 4 mil 605 servicios de locomoción en todo el país. De estos recorridos, 70 son nuevos y benefician a más de 80 mil personas que antes no tenían alternativas de locomoción para satisfacer necesidades básicas como ir al médico, viajar a estudiar o al trabajo, realizar compras y trámites, entre otros

Alrededor de 149 mil millones de pesos de la Ley de Subsidio y del Subsidio al Transporte Regional (ítem 511) fueron ejecutados por el Ministerio en regiones durante 2015, recursos que han permitido implementar una serie de subsidios, entre los que destacan, por ejemplo, el servicio que da conectividad al sector de La Junta en la región de Aysén y Chaitén, en la región de Los Lagos, los nuevos recorridos subsidiados que benefician a las localidades de Canto del Agua, Huasco, Vallenar, El Salado, Chañaral y Diego de Almagro en la región de Atacama, a los que se suma el primer servicio de zona aislada en la Región de Valparaíso y que beneficia a los habitantes de Mantagua, quienes ahora pueden trasladarse directamente hasta Quintero. Estos servicios de transporte público hacen la diferencia para miles de personas y contribuyen a una mejor calidad de vida en distintas regiones

Paralelamente, la Ley de Subsidio entrega financiamiento para que servicios públicos y empresas del Estado realicen estudios para proyectos de infraestructura y efectúen ingeniería básica o de detalle de obras para mejorar las condiciones del transporte público. En 2015 se dispuso de $3 mil 320 millones, que fueron destinados a proyectos, entre los que destacan:

- Ferrocarriles del Sur,mejoramiento para la conectividad urbana de Concepción y el río Biobío; estudio de desnivelación de 3 cruces entre Concepción y Coronel. .
- Intendencias regionales de Coquimbo, Valparaíso y Los Lagos, para estudios de demanda de tráfico y tráfico de transporte público vehicular.
- Subsidio para la administración de las rampas de recalada de transporte público marítimo en la Región de Los Lagos, a Empormontt.

1.3.1 Servicios ferroviarios en regiones

En 2015 avanzó en la construcción de la extensión del servicio de Biotrén, hasta Coronel, cuya marcha blanca se inició en marzo de 2016. En el primer mes de funcionamiento, los pasajeros del servicio Biotrén aumentaron en un 99%, pasando de 112 mil personas en marzo de 2015 a 223 mil pasajeros entre el 29 de febrero y el 24 de marzo de este año.

En mayo de 2015 se concretó la integración tarifaria entre Metro Valparaíso, los ascensores y los trolebuses, lo que implicó un importante descuento en el pasaje para quienes utilizan la combinación de dos o más modos.

Se iniciaron los estudios de prefactibilidad de diversos proyectos de corredores ferroviarios, como el de Alameda a Concepción; el de Santiago a Valparaíso y el de la zona central, que considera mejorar la conexión ferroviaria con los puertos de San Antonio, Ventanas y Valparaíso.

Se encuentran en desarrollo los estudios de prefactibilidad de nuevos servicios de trenes correspondientes a La Unión – Osorno – Frutillar – Puerto Montt, el de Temuco – Valdivia, pasando por Freire, Gorbea, Loncoche y Lanco; y el de Coronel – Lota. A esto se suma el estudio de evaluación de una extensión del servicio de Biotren para el Gran Concepción, tipo Metro, que permitirá conectar las zonas más alejadas con la ciudad de Concepción.

En 2015 además, concluyeron los estudios de ingeniería de detalle de 196 puentes ferroviarios a lo largo del país, y se espera volver a poner en funcionamiento del orden de 10 puentes por año.

2. Movilidad Urbana y convivencia de modos

2.1. Estudios de transporte urbano en regiones

Durante el año 2015 se invirtieron más de cuatro mil millones de pesos en más de 70 estudios de preinversión para proyectos de vialidad y transporte urbano a lo largo de todo Chile. Esto incluye el inicio de los estudios que buscan actualizar los planes maestros de transporte urbano en las ciudades de Temuco–Padre Las Casas, Valdivia y Osorno.

Además, finalizó el proceso de actualización de las encuestas origen-destino y la calibración de los modelos estratégicos de transporte en las ciudades de Curicó y Puerto Montt, lo que permitirá la actualización de los planes maestros de transportes a futuro.

Finalizaron los estudios de desarrollo urbano y conectividad que permitan descongestionar zonas altamente saturadas en las comunas de La Florida, Puente Alto, Huechuraba, Talagante y Melipilla, generándose una cartera de proyectos socialmente rentables, desarrollados a nivel de prediseño, para cada una de las 5 comunas.

Se dio por finalizado también el estudio de conectividad peatonal de Interterrazas en Puerto Montt, así como otros análisis destinados a mejorar intersecciones conflictivas en ciudades como Osorno, Ancud, Puerto Montt, Castro, Taltal, Calama y Tocopilla, Iquique, Valdivia, Santiago, Doñihue, Las Cabras, Graneros y Chimbarongo.

Paralelamente, como resultado de los planes de gestión de tránsito y con el objetivo de impulsar el uso de la bicicleta como modo de transporte, se desarrollaron -a nivel de diseño- 8 kilómetros de ciclovías en Alto Hospicio, 10 kilómetros en Vallenar, 4 kilómetros en sectores de Coquimbo y La Serena y 7 kilómetros en Curauma-Placilla.

Por otra parte, y en el marco del Plan de Infraestructura para el Transporte Público, se iniciaron los estudios para impulsar proyectos que consideren otras tecnologías, como teleféricos y ascensores, entre las que destacan:

- Teleférico Antofagasta
- Teleférico Iquique
- Sistema de transporte por cable aéreo en Valparaíso

Se proyecta que durante 2016 se inicien los procesos de licitación de las 3 iniciativas.

2.2. Gestión de tránsito regional

En 2015, se puso en marcha la nueva UOCT del Maule, con oficinas en Talca y Curicó; comenzaron las operaciones de una oficina en Chillán, y se concretaron proyectos de normalización de

semáforos en otras ciudades del país como Ovalle, Concón, Machalí, Rengo, San Fernando, Chillán, Villarrica y Castro. A fines del 2015 ya se cuenta con UOCT en 10 de las 15 regiones del país.

Los nuevos semáforos integrados a sistemas de control se incrementó en un 22,7% (totalizando 1.309 en las diferentes regiones), los paneles de mensaje variable en un 14% y las cámaras de televisión en un 42% (totalizando 175), en comparación con 2014. Evaluaciones realizadas tras la implementación de nuevos sistemas de control de tránsito en regiones muestran que, entre otros beneficios, los tiempos de viaje se han reducido en un 22%.

2.3. Pro movilidad urbana.

A comienzos de 2015 la Comisión Presidencial Pro Movilidad Urbana entregó las conclusiones del trabajo realizado para consensuar distintas medidas tendientes a mitigar los efectos de la congestión en nuestras ciudades.

También impulsó la conformación de los 15 Comités Regionales Pro Movilidad, con el objetivo de levantar medidas desde lo local para solucionar los problemas de movilidad. En estos comités participaron distintas reparticiones públicas, miembros de la academia, empresas, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos interesados en la movilidad. Siendo en total más de 260 personas y organizaciones que trabajaron en elaborar Planes de Acción para 24 ciudades del país.

Estos Planes tienen como objetivo común proponer medidas que busquen priorizar el transporte público, incentivar el uso racional del automóvil, promover el uso de modos no motorizados y, crear una nueva cultura de la movilidad urbana y de convivencia vial.

En el marco del desarrollo de estas iniciativas, se generó la definición de vías preferentes para el transporte público en diversas ciudades del país, con el objeto de mejorar las condiciones de viajes de quienes se desplazan en buses. De esta forma, durante 2015 se ejecutaron cerca de 6,4 kilómetros de vías exclusivas y pistas sólo bus en ciudades como Talca, Concepción y Temuco.

2.4. Convivencia de modos

En línea con el informe de la Comisión Pro Movilidad Urbana, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones elaboró un proyecto de ley que busca incentivar una mejor convivencia entre los distintos modos de transportes y que fue preparado junto a diferentes organizaciones ciudadanas. El proyecto de ley establece derechos y obligaciones para los usuarios de los modos no motorizados, disminuye la velocidad máxima en zonas urbanas de 60 a 50 kms./hora, crea las zonas de tránsito calmado y establece materia de convivencia vial en las escuelas de conductores, entre otras materias.

Por último, la Subsecretaría ha trabajado, en conjunto con su COSOC y diversas organizaciones civiles representativas de todos los usuarios de los diferentes modos de transporte, el levantamiento de nueve principios de convivencia vial que llaman principalmente al respeto de todas las formas de movilidad, a mejorar la actitud al desplazarse por la ciudad y a correcta utilización del espacio vial. Estos principios serán la base de la implementación de las políticas públicas referidas a la movilidad.

2.5. Seguridad Vial

Durante 2015, los focos del trabajo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en materia de seguridad de tránsito, apuntaron a disminuir el número de fallecidos en accidentes provocados por el alcohol y el exceso de velocidad, además de aumentar las exigencias para el transporte de niños.

Respecto de los accidentes provocados por el exceso de velocidad, en 2015 se trabajaron las indicaciones al proyecto de ley CATI, que crea el Centro Automatizado de Tratamiento de Infracciones. Paralelamente, se envió al Congreso un proyecto de ley que tiene por objetivo modificar la Ley de Tránsito para reducir los límites de velocidad en zonas urbanas, de 60km/h a 50 km/h.

Por otra parte, se publicó el decreto que hace gradualmente obligatorio que los vehículos livianos que se comercialicen en el país cuenten con dos airbags frontales, uno para el conductor y otro para el copiloto.

En enero de 2016 entró en vigencia el decreto que hizo obligatorio el porte de chaleco reflectante como parte del kit básico de seguridad que deben portar todos los vehículos motorizados. Esto, con el fin de hacer más visible al conductor en caso de que éste deba descender del vehículo para atender una situación de emergencia.

Además, con el fin de prevenir los accidentes de tránsito de motociclistas y resguardar la integridad de los usuarios de motos, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (Conaset), elaboró el primer Plan de Seguridad Vial para Motocicletas, que contiene una serie de medidas para mejorar las condiciones de seguridad, tanto en el ámbito de la prevención y educación como en exigencias técnicas para los vehículos y sus ocupantes.

Paralelamente, se trabajó con las organizaciones de motociclistas en la eliminación de la exigencia de portar placa patente delantera, respondiendo así a una petición de los propios usuarios. Paralelamente, se desarrollo un plan piloto en la Alameda, consistente en la demarcación en tres cruces – Brasil, Cienfuegos y Cumming – de zonas de espera adelantada para motos. Del análisis de esta iniciativa, durante este año, podría surgir una modificación al actual manual de señalización de tránsito, para incorporar este tipo de demarcación de manera permanente.

Por último, Conaset se encuentra desarrollando el primer Plan de Seguridad Vial de Niños y Adolescentes. Con este objeto, se realizaron 8 diálogos ciudadanos con niños, adolescentes y adultos en Santiago y regiones, cuyas conclusiones fueron revisadas por expertos, quienes concluyeron que se debe trabajar en: 1) Transporte escolar. 2) sistemas de retención infantil. 3) Traslado de niños en el transporte público. 4) Niños peatones. 5) Niños ciclistas. 6) Atención post accidente.

2.6. Reforzamiento del rol fiscalizador

En 2015, el Programa Nacional de Fiscalización del Ministerio de Transportes realizó cerca de 560 mil controles a vehículos, fiscalizando condiciones técnicas y de seguridad, calidad de servicio y la normativa que rige a los diferentes tipos de vehículos que circulan por el país. En el mismo período, se cursaron sobre 120 mil infracciones, y se efectuaron más de 820 mil controles a pasajeros para verificar el correcto uso del cinturón de seguridad.

A nivel nacional se efectuaron 77 mil 362 fiscalizaciones a buses interurbanos y se cursaron 11 mil 189 infracciones, alcanzando una cobertura del 77,7% del parque existente, con 19,2 controles en promedio por bus al año.

En la Región Metropolitana, se realizaron más de 27 mil controles a buses de Transantiago y se cursaron más 15 mil infracciones, llegando a una cobertura del 100% y a un promedio de 4,2 controles por bus al año, intensificando el control por no detención en paradas, con mil 200 visitas a los paraderos más denunciados por los usuarios. Se cursaron,por esta causa, 138 infracciones a conductores de buses Transantiago, 80% menos respecto del año anterior.

En materia de evasión, se aumentaron los controles en un 28% respecto del año anterior, llegando a 1 millón 815 mil controles a usuarios de Transantiago. Se sancionó a más de 97 mil pasajeros y se detectaron más de 3 mil Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) mal utilizadas. También se aplicaron controles focalizados en distintas arterias de la capital para el control de la evasión. Ejemplo de ello es el plan especial de fiscalización que se aplicó durante el último trimestre del año en el corredor Grecia, lo que permitió obtener un aumento de 7 mil validaciones diarias, en promedio, en los servicios que operan en dicho eje.

Dado el aumento de episodios de preemergencia y emergencia en 2015, se incrementaron también los controles de emisiones, llegando a cerca de 11 mil vehículos fiscalizados entre abril y agosto, representando un aumento del 32% respecto a igual periodo de 2014. Además, se efectuaron fiscalizaciones para verificar el cumplimiento de la restricción aplicada a vehículos

catalíticos, restricción de circulación al interior del anillo Américo Vespucio aplicada a camiones, y el control de vehículos particulares en los ejes ambientales.

En regiones, se realizaron sobre 46 mil controles a buses urbanos, cursando más de 3 mil infracciones, con una cobertura del 92,7% de los buses y con un promedio de 4,8 controles por bus al año. Además, se realizaron 11 mil controles para verificar el correcto uso de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).

Las fiscalizaciones realizadas a los servicios subsidiados aumentaron en un 78%, respecto de 2014. Así, se realizaron más de 2 mil inspecciones al transporte rural en todos los modos; sobre 4 mil 400 controles al transporte escolar que atiende colegios de zonas aisladas; más de 33 mil fiscalizaciones para verificar el cobro de tarifa escolar rebajada a servicios urbanos y rurales de regiones y, por último, se realizaron sobre 500 verificaciones a chatarrizadores del programa Renueva tu Micro.

Durante 2015 se realizaron a nivel nacional cerca de 11 mil inspecciones a diversos establecimientos asociados al transporte, entre los que destacan:

- 6 mil 283 visitas realizadas a plantas de revisión técnica,
- 2 mil 834 fiscalizaciones efectuadas en escuelas de conductores y
- 2 mil 252 verificaciones al correcto funcionamiento de los gabinetes municipales

Se licitaron 3 nuevos proyectos de cámaras automatizadas de fiscalización en Antofagasta, Araucanía, y la Región Metropolitana.

En septiembre de 2015, se cumplió un año de operación del sistema de control automatizado de camiones que opera en el sector de La Pirámide, en la Región Metropolitana. En este primer año de funcionamiento los infractores se redujeron en un 83% respecto al período de marcha blanca.

En Biobío, en tanto, en marzo de 2015 se inició la marcha blanca del sistema de control con cámaras automatizadas en el puente Llacolén, para fiscalizar la restricción de circulación que tiene el transporte de carga en horarios de mayor congestión.

Por último, en 2015 se implementó una nueva sede provincial de fiscalización en Osorno, para efectuar controles permanentes al transporte público de la ciudad y sus alrededores. Eso permitió pasar de 10 visitas en promedio al mes, a una presencia permanente de fiscalizadores en la provincia.

2.7. Plantas de Revisión Técnica

De manera complementaria con el trabajo de fiscalización, estamos desarrollando un proceso de modernización de las plantas de revisión técnica (PRT) a lo largo del país. Así, por ejemplo, en la Región Metropolitana ya se cuenta con 13 nuevas PRT clase B (vehículos livianos) y 2 clase A (correspondiente a vehículos pesados). Éstas se suman a las 5 nuevas PRT que han iniciado operaciones en la Región de Antofagasta durante el 2015.

A nivel nacional, los procesos de licitación y adjudicación registran un 85% de avance, abarcando a las regiones de Atacama a Punta Arenas, en todas ellas las concesiones se encuentran en etapa de implementación, siendo las más avanzadas y próximas a iniciar operaciones en la Región del Maule, de Coquimbo, y de Magallanes. Estos procesos permitirán a los usuarios contar con un mejor servicio, más rápido, barato y expedito.

3. Desarrollo Logístico

3.1. Desarrollo portuario

Durante 2015 se gestionó un convenio de colaboración con el International Transport Forum de la OCDE, para una revisión de pares sobre política portuaria, avanzando así en la construcción de una nueva política para el sector logístico y marítimo-portuario.

Este trabajo es complementario al primer documento presentado por el Consejo Nacional de Innovación para el Desarrollo, que incluye el diagnóstico del sector, con las necesidades actuales y las directrices que deberían guiar la nueva política.

En paralelo, concluyeron las auditorías a las concesiones portuarias en los 7 puertos estatales desde Arica a Talcahuano que tienen terminales concesionados a privados, avanzando en la preparación de nuevos lineamientos para el control y seguimiento de los contratos de concesión existentes y la mejora del diseño de futuros contratos.

Además, avanzamos en la implementación de los Comités Ciudad-Puerto, con el objeto de facilitar el diálogo entre las empresas portuarias y las comunidades de las ciudades que acogen a los puertos.

En el ámbito de la transparencia, eficiencia y coordinación entre los diferentes actores de las cadenas logísticas, el Ministerio continuó avanzando en el desarrollo de los Port Community Systems (PCS), liderando la formación de un Comité Técnico integrado por el equipo del Sistema Integrado del Comercio Exterior (SICEX) del Ministerio de Hacienda, CORFO y el Sistema de Empresas Públicas (SEP).

Red Logística de Gran Escala

El desarrollo de la Red Logística de Gran Escala (RLGE) en la Macro-zona Central ha sido, durante el año 2015, abordado de manera integral, dadas sus repercusiones sobre el conjunto de las cadenas logísticas del territorio. Una componente esencial para avanzar en esta línea fue la suscripción de una Cooperación Técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Durante 2015 se finalizó el estudio de demanda para el comercio exterior portuario de la Macro-zona Central que actualiza las proyecciones de análisis anteriores, al tiempo que abarca no sólo la demanda de carga contenedorizada del Puerto de Gran Escala (PGE) sino en el conjunto de puertos de la V región. Complementariamente, el Ministerio avanzó en los análisis técnicos relacionados a la carga granelera, componente importante del comercio marítimo de la zona central.

Se iniciaron también nuevos estudios de análisis de los ámbitos social, económico y jurídico del Puerto de Gran Escala. Estos estudios permitirán tener mayor claridad sobre los requisitos del proyecto en estas materias, al fortalecer la relación del puerto con las comunidades, establecer

con precisión los mejores mecanismos para el financiamiento de las obras y tener seguridad sobre la normativa aplicable para su desarrollo y la participación de los actores privados. Los resultados de estos estudios, que se obtendrán durante el 2016, permitirán avanzar en una estrategia global de desarrollo más eficiente.

En materia de conectividad ferroviaria, EFE realizó 3 estudios de pre-factibilidad enfocados en corredores multimodales de la Red Logística de Gran Escala: Santiago-Valparaíso; Zona Central; y Santiago-Talca-Chillán-Concepción.

3.2. Modernización del Transportes de Carga por Camión

Durante 2015, se avanzó en la definición de una metología de levantamiento de datos de las empresas de carga, en coordinación con distintos organismos como como el Servicio de Impuestos Internos y el registro Civil.

También se trabajó en una propuesta sobre estándares de diseño de zonas de descanso en carreteras. Esta propuesta está siendo consensuada con el MOP en una mesa de trabajo técnica constituida en noviembre de 2015. Se avanza también en conjunto con ellos en la evaluación de estrategias para una eventual incorporación en los contratos de concesión de carreteras, entre otras alternativas, de las zonas de descanso.

4. Transporte aéreo

Durante el año 2015, el tráfico aéreo fue de 18.153.542 pasajeros, con un crecimiento del 5,3% respecto al año anterior, alcanzando un índice per cápita de viajes igual a 1, esto gracias a la regulación aerocomercial de cielos abiertos y la simplificación de formalidades implementada en Chile.

En materia de transporte de pasajeros y sus derechos, entró en vigencia la ley N° 20.831, que regula la entrega de información al pasajero, la denegación de embarque por sobreventa, los atrasos y las cancelaciones, entre otros. La ley incorpora el principio de continuidad de viaje, esto

es, una regulación que favorezca la ejecución del contrato de transporte aéreo con el menor impacto posible para los usuarios.

La Junta de Aeronáutica Civil implementó en su página web un sistema de consulta de "Atrasos y Cancelaciones por vuelo". Adicionalmente, se actualizó y mejoró la aplicación de derechos del pasajero aéreo para dispositivos móviles, que acoge el nuevo marco normativo y que puede descargarse desde diferentes plataformas. Se distribuyeron además folletos informativos a lo largo del país.

II. Telecomunicaciones con sentido ciudadano

Durante 2015, las políticas de desarrollo para el sector, impulsadas por el gobierno, permitieron que el acceso a los servicios de telecomunicaciones continuara en aumento.

Concretamente, en diciembre de 2015 los usuarios de internet desde hace 5 o más años alcanzó una tasa de 76 usuarios cada 100 habitantes, equivalentes a 12,7 millones de internautas, de los cuales 1,2 millones se incorporaron por primera vez el año 2015. Este dato sitúa a Chile como el país con mayor desarrollo en Latinoamérica. Todo eso, producto de una notable expansión de dispositivos y redes de acceso, que al 2015 representan 13,1 millones de conexiones dijas y móviles a internet, con un crecimiento de 14% respecto de 2014.

También destaca el crecimiento de los accesos 4G, los que alcanzaron 2,2 millones de conexiones, equivalentes a un aumento anual de 307%. En esta área, Chile fue el primer país de Latinoamérica en desplegar 3 redes comerciales 4G a partir de 2014.

En materia de telefonía, las comunicaciones de voz del país alcanzaron 157 minutos mensuales por habitante, con una caída de 2,5% respecto de 2014, debido al uso intensivo de las comunicaciones vía internet. La tasa de abonados móviles en 2015 alcanzó una penetración de 128,2 clientes cada 100 habitantes, con 23,2 millones de suscriptores.

La penetración de líneas alcanzó a 19 accesos cada 100 habitantes. Ambos servicios se han mantenido relativamente constantes en los últimos 3 años. En telefonía fija, destaca el quiebre de la tendencia a la baja de tráfico local, que registró un alca de 0,5% respecto a 2014. Esto, como consecuencia del incremento de un 33,4% del tráfico fijo móvil en el mismo período. Las principales causas de este fenómeno es el fin de la larga distancia nacional, a partir de agosto de 2015 y la caída de los cargos de acceso fijo – móvil de un 59% en 2014.

Otro servicio que sigue expandiéndose es la TV de pago, la que alcanzó una tasa de conexión de 53,2% de los hogares, acumulando desde el 2014 un crecimiento de 4.4 puntos porcentuales, esto es, 220 mil nuevos hogares con servicio de televisión de cable.

1. Cobertura y acceso

1.1. Programa Zonas WIFI público ChileGob

Con el objetivo de contribuir a reducir la brecha digital en aquellos lugares de Chile que poseen pocas alternativas de conectividad, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y conforme a las adjudicaciones que efectúa su Consejo, impulsó el proyecto "Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi". Dicho proyecto tiene como objetivo implementar una red de mil 200 zonas públicas con acceso gratuito al servicio de Internet a lo largo del país, fomentando así la inclusión digital de la ciudadanía y otorgándoles acceso a nuevas tecnologías.

La iniciativa dispone entre 2 y 4 Zonas WiFi ChileGob en cada localidad beneficiada, exentas de pago, con un radio aproximado de 100 metros de cobertura. Las ubicaciones de las Zonas WiFi ChileGob se emplazan preferentemente en sectores de alta concurrencia de población o de significancia social.

A la fecha se han realizado ya cinco llamados a concurso público, adjudicándose un total de 1.223 Zonas WiFi ChileGob que beneficiarán a 304 comunas en las 15 regiones de Chile.

Actualmente ya se encuentran operativas 612 Zonas WiFi ChileGob en 6 regiones del país, correspondientes a las fases 1 y 2 del proyecto. Las 611 Zonas WiFi ChileGob correspondientes a las fases 3 y 4, y WiFi Espacios Culturales serán implementadas durante los años 2016 y 2017, respectivamente.

El último de estos llamados a concurso fue realizado durante el cuarto trimestre del año 2015 y adjudicado el 21 de diciembre del 2015, por el Consejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Este llamado corresponde al proyecto "Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi", Espacios Culturales, Isla de Pascua y Región Metropolitana, código FDT-2015-03.

El monto total del subsidio asignado en los cinco proyectos de Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi, asciende a un total de $ 8.551.059.520 (ocho mil quinientos cincuenta y un millones, cincuenta y nueve mil quinientos veinte).

1.2. Conectividad para la educación

Durante 2015 se decidió extender la vigencia del proyecto "Conectividad para la Educación" hasta diciembre de 2018 con el objeto de continuar entregando internet gratuita y de calidad a todas las escuelas municipales y particulares subvencionadas del país, impulsando así el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

Gracias a esta iniciativa, a diciembre de 2015, contaban con este servicio 7.932 establecimientos educacionales, favoreciendo a más de dos millones ochocientos mil alumnos a nivel nacional. Asimismo, durante el año 2015 se logró implementar un aumento de velocidad de la conexión para cerca del 10% del parque conectado, vale decir, 813 establecimientos, aumentando la velocidad promedio en 3,2 Mbps efectivos.

1.3. Ampliación de enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández

En 2015 se realizaron las respectivas recepciones de obras del proyecto "Ampliación Enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández", con lo que el servicio comenzó a operar en Isla de Pascua en septiembre, mientras en Juan Fernández lo hizo en octubre del mismo año. El período de obligatoriedad de servicio, para ambos proyectos, finaliza en los meses de septiembre y octubre del año 2020, respectivamente.

1.4. Implementación de la Portabilidad Numérica

Como parte del trabajo tendiente a lograr la portabilidad completa en el país, durante 2015 se implementó la etapa de portabilidad geográfica, la que permite a los usuarios de telefonía fija y de telefonía de voz sobre internet, portarse hacia cualquier empresa de telefonía fija o de voz sobre Internet, en cualquier parte del país.

De esta forma, la portabilidad geográfica, sumada al fin de la larga distancia nacional, permite que los usuarios de telefonía fija tengan las mismas facilidades de los usuarios de telefonía móvil, es decir, llamadas al mismo costo a nivel nacional, y desde noviembre de 2015, portabilidad también a nivel nacional.

1.5. TV Digital

En abril de 2015, la Contraloría General de la República tomó razón del Plan de Televisión Digital, con lo que se dio inicio al proceso de implementación de la TV Digital en el país.

Así, se definieron las siguientes características técnicas para iniciar el despliegue de este servicio:

- Norma técnica relativa al detalle del método de cálculo de la zona de servicio para radiodifusión televisiva digital. Publicada en el D.O. de 5 de junio de 2015.

- Norma técnica relativa a la numeración virtual de canales del servicio de radiodifusión televisiva digital y su procedimiento de asignación. Publicada en el D.O de 12 de junio de 2015; y.
- Norma técnica que establece regulaciones relativas al detalle de los proyectos técnicos para la migración de tecnología analógica a digital del servicio de radiodifusión televisiva digital y la calendarización para su presentación. Publicada en el D.O. de 09 de enero de 2016.

1.6. Fibra Óptica Austral Plan Nacional de Infraestructura

El objetivo de esta iniciativa es desplegar la Infraestructura Óptica para Telecomunicaciones y Troncales Regionales en Los Lagos, Aysén y Magallanes. El proyecto consiste en tendidos submarinos y terrestres de fibra óptica con Puntos de Operación e Interconexión de Infraestructura Óptica de Telecomunicaciones (POIIT) de acceso abierto y no discriminatorio, en la zona más austral del país. Estas troncales permitirán soportar a todos los servicios de telecomunicaciones existentes en la zona e incorporar nuevos servicios de alta capacidad, de acceso y de aplicaciones a usuario final.

Durante el año 2015, además de asegurar una glosa presupuestaria que asegure el financiamiento del proyecto por un monto ascendente a M$ 60.000.000, se elaboraron las bases específicas del concurso público y se desarrollaron mesas técnicas de trabajo entre la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda y esta Subsecretaria, con el objeto de preparar este proceso de licitación.

En el curso del año 2015 se elaboraron las Bases del Concurso Público para la adjudicación de este proyecto, ingresadas a Contraloría General de la República, para su control de legalidad, en enero del presente año.

2. Calidad de servicios / competencia

2.1. Calidad de Servicios

Durante 2015 Subtel continuó con la elaboración de un Reglamento de Calidad de Servicio, analizando distintas fórmulas comparadas a nivel internacional que permitan generar indicadores de calidad y de la experiencia del usuario, incorporando modelos de benchmarking y estableciendo umbrales máximos y mínimos por servicio, como Internet, televisión y telefonía, según corresponda.

En consistencia con lo anterior, Subtel continuó impulsando el proyecto de ley de la Velocidad Mínima Garantizada de Internet que se tramita en el Congreso.

2.2. Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones

En enero de 2015 se convirtió en la Ley N° 20.808, la iniciativa que "Protege la Libre Elección en Servicios de Cable, Internet y Telefonía", prohibiéndose que empresas inmobiliarias y administradores de conjuntos habitacionales suscriban contratos de exclusividad con empresas de telecomunicaciones. Con esto, cada propietario o arrendatario tendrá libertad de elegir al o los proveedores de servicios de telecomunicaciones de su preferencia.

Para la implementación de esta reforma legal y en conjunto con el Ministerio de Vivivenda y Urbanismo, la Subcretaría de Telecomunicaciones, se encuentra redactando un reglamento que será ingresado próximamente a la Contraloría General de la República.

2.3. Información a los usuarios

La política en telecomunicaciones ha sido transparentar el mercado y entregar información a los usuarios para que puedan elegir los servicios y proveedores que mejor se ajusten a sus necesidades.

Con este propósito, la Subsecretaría de Telecomunicaciones publica en su sitio web un Ranking de Calidad de Servicio, que contiene una serie de indicadores relevantes con el propósito de mejorar el servicio brindado y una relación precio/calidad adecuada para los usuarios.

Este ranking durante al año 2015, permitió a la Subsecretaria monitorear de manera constante los servicios que entregan las compañías de telecomunicaciones en relación a aspectos como: porcentajes de comunicaciones que se efectúan con éxito y comunicaciones que se logran mantener hasta que un usuario corta o libera la llamada (98%) o porcentaje de servicios como Internet Móvil por ejemplo tiempo de despliegue de una página web (en promedio 15 segundos); entre otros.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

Esta encuesta recoge de manera directa la experiencia de satisfacción del usuario en los siguientes servicios de telecomunicaciones: telefonía móvil, Internet móvil, Internet fija y televisión de pago.

Los resultados relevantes de esta encuesta se reflejan en el cuadro que se acompaña a continuación y los detalles pueden ser revisados en archivo que se adjunta como "anexo".

Periodo Primer Semestre 2015	Periodo Segundo Semestre 2015
Internet Móvil es el servicio con la tasa más baja de satisfacción (38%) junto con Internet Fija (43%).	Internet Móvil es el servicio con la tasa más baja de satisfacción (41%) junto con Internet Fija (45%).
La Televisión de Pago y la Telefonía Móvil son los servicios mejor evaluados, con una satisfacción de 57% y 55% respectivamente.	La Televisión de Pago y la Telefonía Móvil son los servicios mejor evaluados, ambos con una satisfacción de 55%.

En Telefonía Móvil, las empresas Claro y Movistar presentaron las tasas de satisfacción más bajas con un 50% y 46% respectivamente. Esta misma situación se repite para el servicio de Internet Móvil, donde Movistar presenta un 34% de satisfacción y Claro un 26%.	En Telefonía Móvil, las empresas Claro y VTR presentaron las tasas de satisfacción más bajas con un 43% y 50% respectivamente. WOM presenta una baja significativa, pasando de un 69% de satisfacción el primer semestre a un 51% el segundo semestre. Para el servicio de Internet Móvil, Claro aparece nuevamente con la menor satisfacción con un 31% y la sigue Movistar con un 38%.
Para el caso del servicio de Internet Fija, las empresas Movistar y VTR presentan los indicadores de satisfacción más bajos con 41% y 43% respectivamente.	Para el caso del servicio de Internet Fija, las empresas Movistar y Claro presentan los indicadores de satisfacción más bajos con 43% y 44% respectivamente.
Finalmente, los usuarios encuestados declararon que los servicios de Internet Móvil e Internet Fija presentaron la mayor tasa de problemas en los últimos 12 meses con un 54% y 61% respectivamente	Finalmente, los usuarios encuestados declararon que los servicios de Internet Móvil e Internet Fija presentaron la mayor tasa de problemas en los últimos 12 meses con un 53% y 60% respectivamente. Destaca el alza en la tasa de problemas de VTR en Internet Móvil, pasando de un 49%

	el primer semestre a un 72% en la encuesta del segundo semestre.

2.4. Fiscalización de neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria

Durante el año 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones aplicó un Plan Preventivo de Fiscalización, además de continuar con controles permanentes en terreno a los proveedores de servicio de acceso a Internet nacional e internacional, para asegurar el cumplimiento de la normativa. Entre estas fiscalizaciones destacan:

- Control de la publicación de indicadores de calidad de los servicios por parte de los proveedores de Internet, con mediciones técnicas basadas en los protocolos definidos en conformidad a la normativa vigente. Fiscalización al cumplimiento de la publicación de información de las características de los servicios de acceso a Internet e indicadores técnicos de proveedores de internet, en páginas web, con el propósito que el nivel de servicio que se entregue a los clientes /usuarios sea el adecuado,
- 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.
- Como resultado del proceso de fiscalización antes mencionado, la Subsecretaría de Telecomunicaciones instruyó a las empresas proveedoras del servicio de internet para que publicaran en sus sitios web toda la información relativa a las características del acceso a internet ofrecido, su velocidad, calidad de enlace y garantías del servicio, entre otras materias requeridas por los usuarios.

2.5. Defensa Derechos de Usuarios: Telecomunicaciones con Sentido Ciudadano

En materia de defensa de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, durante el año 2015, la Subsecretaria de Telecomunicaciones focalizó sus esfuerzos en optimizar y perfeccionar la atención y difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Por lo anterior, se gestionaron las consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las empresas de telecomunicaciones. Además, se ejecutaron las siguientes acciones destinadas a informar y proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones:

- Fiscalización de la industria a nivel nacional para comprobar en terreno el cumplimiento de la normativa en materia de reclamos. Específicamente, se fiscalizaron las disposiciones del Decreto Supremo N° 194 de 2012 que aprueba "Reglamento sobre tramitación y resolución de reclamos de servicios de telecomunicaciones" en lo que respecta a los requerimientos que deben cumplir las empresas de telecomunicaciones en cada una de sus sucursales en materia de procedimientos de atención, tramitación y resolución de reclamos así como en lo relacionado a la información que deben tener disponible en materia de derechos de los usuarios.

  Las fiscalizaciones se ejecutaron en las ciudades de Arica, Iquique, La Serena, Copiapó, Vallenar, Antofagasta, Valparaíso y Rancagua focalizándose en las sucursales de las empresas Entel, Claro, Wom, VTR y Movistar.
- Difusión de los Derechos de los Usuarios en materias de Telecomunicaciones que se han realizado a lo largo del país en eventos gubernamentales como plazas ciudadanas, ferias, encuentros de consumidores e Infobus, etc., en 78 localidades del país llegando a más de 2.000 usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- En diciembre de 2015, la Subsecretaría de Telecomunicaciones puso en marcha el servicio de atención telefónica ciudadana a través del número 800131313 a nivel nacional, el cual cumple la función de ser un canal de información y orientación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Con la puesta en marcha de este servicio, la

Subsecretaria de Telecomunicaciones recibe, en promedio, alrededor de 400 llamadas diarias, consistentes en consultas sobre derechos de los usuarios, estado de tramitación de un reclamo, procedimientos de operación y plazos asociados.

- Cabe hacer presente que durante el año 2015, la tasa de reclamos recibida por la Subsecretaria de Telecomunicaciones (reclamos con y sin insistencia) fue del orden de 4.000 mensuales, ingresadas a nivel nacional a través de los canales web, presencial y postal.
- Finalmente, durante el año 2015 se tramitaron un total de 18.468 reclamos con insistencia en un tiempo promedio de 32 días corridos –equivalentes a 22 días hábiles–. Luego, del total de reclamos con insistencia tramitados, sobre el 80% fueron acogidos en favor de los usuarios.

2.6. 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 2015 se ejecutaron las siguientes acciones de fiscalización:

- Control a la Infraestructura crítica y sus planes de contingencia, a través de la fiscalización a 271 sitios declarados bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel I, de las regiones III y IV así como del resto del país, equivalentes a un 32% del total 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.
- Fiscalización de la interoperación de la plataforma de alerta de emergencia con redes móviles. Durante el año 2015, 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. Lo anterior permitió corroborar que los enlaces de cada uno de los operadores móviles se encuentran operativos y correctamente integrados con el SAE.

- Fiscalización Gestión de Fallas Significativas. En esta materia, la normativa establece la obligación de las concesionarias de informar a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los reportes relacionados con el estado de sus redes en situaciones de emergencia y establece las coordinaciones para el restablecimiento de los servicios.

2.7. Contraprestaciones de licitaciones de espectro

a) Proceso de Recepciones de Obras Banda 2.6 GHz:

A través del llamado a concurso público para asignar concesiones de Servicio Público de Transmisión de Datos Fijo y/o Telefonía Móvil en las bandas de frecuencias 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 trasmisión de datos.

Como resultado de esta iniciativa, se adjudicaron los bloques de frecuencia A, B y C, a las empresas Claro Servicios Empresariales S.A. (Claro), Will S.A. (Entel) y Telefónica Móviles Chile S.A (Movistar), respectivamente, asignando 181 localidades obligatorias a cada concesionaria.

Cabe señalar, que las adjudicatarias accedieron a un compromiso adicional, para implementar el servicio de telefonía móvil en las localidades obligatorias, donde sólo exigía servicio de transmisión de datos.

Las adjudicatarias iniciaron servicio de transmisión de datos, en marzo del año 2015, de acuerdo a los plazos asociados a los decretos de concesión respectiva.

b) Proceso de Recepciones de Obras Banda 700 MHz:

En octubre del 2013, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, incorporó en el concurso público de servicios de Internet móvil en la banda de 700 [MHz], la obligación de las empresas adjudicatarias de otorgar oferta de servicios de telefonía móvil y transmisión de datos con acceso a Internet a 1.281 localidades a nivel nacional y dar conectividad a 13 rutas obligatorias que suman más de 850 kilómetros. Asimismo, estableció la obligación de suministrar el servicio público de transmisión de datos con acceso a Internet, exento de pago por dos años, en 503 Establecimientos Educacionales Municipales y/o Subvencionados (EEMS), como también servicio de roaming nacional en la telefonía móvil.

En agosto de 2015, la Contraloría General de la República tomó razón de los decretos de concesión de las empresas Telefónica Móviles Chile S.A., Will S.A. y Claro Servicios Empresariales S.A. Las adjudicatarias cuentan con un plazo máximo de 18 meses, para el inicio de los servicios en el marco de las contraprestaciones, a contar de la fecha de publicación de los decretos de concesión en el Diario Oficial, efectuada en septiembre 2015. Es decir, la implementación debe realizarse a más tardar, en marzo de 2017.

Detalle del beneficio por región:

REGIÓN	LOCALIDADES BENEFICIADAS	ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES BENEFICIADOS	RUTAS BENEFICIADAS
ARICA PARINACOTA	35	9	1
TARAPACÁ	32	11	-
ANTOFAGASTA	17	-	4
ATACAMA	53	7	-
COQUIMBO	126	65	-
VALPARAÍSO	17	3	-

REGIÓN	LOCALIDADES BENEFICIADAS	ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES BENEFICIADOS	RUTAS BENEFICIADAS
METROPOLITANA	24	5	-
O'HIGGINS	39	11	-
MAULE	112	25	-
BIOBIO	153	46	-
ARAUCANÍA	213	116	8
LOS LAGOS	245	127	-
LOS RÍOS	130	74	-
AYSÉN	55	3	-
MAGALLANES	30	1	-
TOTAL	**1.281**	**503**	**13**

2.8. Consejos de la Sociedad Civil

Con el fin de ampliar la participación ciudadana en las regiones, en el año 2015 la Subsecretaria de Telecomunicaciones constituyó sus primeros Consejos Regionales de la Sociedad Civil en las regiones de Coquimbo, Antofagasta, Maule y Biobío. Durante al año 2016 se constituirán los Consejos Regionales en las regiones de Tarapacá, Atacama, Valparaíso, O´Higgins, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos.

Los Consejos de la Sociedad Civil de SUBTEL, son uno de los principales mecanismos de participación ciudadana de esta Subsecretaría, con los cuales se ha establecido un trabajo colaborativo en algunos ámbitos. Por ejemplo, por recomendación del Consejo se han realizado y esperan replicarse las siguientes acciones:

- Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas para empresas de cableoperadores
- Someter a Consulta Pública el Plan de Radiodifusión Televisiva Digital
- Constituir Mesa de trabajo para Radios Comunitarias
- Constituir Mesa de trabajo de Televisión Comunitaria

2.9. Política Espacial

El Consejo de Ministros para el Desarrollo Espacial, presidido por el titular de Transportes y Telecomunicaciones avanzó, durante 2015 en ratificar la Política Nacional Espacial para el período 2014 – 2020, entre cuyos temas prioritarios destaca, entre otras, la preparación de una propuesta para crear una Agenda Espacial, que sea integrada al proyecto de Ley que creará el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Acciones programadas para el período 2016

I. Mejoramiento del Transporte Público

1. Región Metropolitana

Este año se desarrollará un intenso trabajo con la ciudadanía, con el fin de preparar los nuevos procesos de licitación de servicios de transporte para Santiago, programados para 2017 y 2018.

En este contexto, entre los principales desafíos que abarcará la Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación de este proceso para el 2016, destacan la ejecución del proceso de participación ciudadana con el objetivo de recoger la mayor cantidad de experiencias, opiniones y propuestas de usuarios y la sociedad civil; el desarrollo estudios técnicos que permitan elaborar y analizar nuevas propuestas para incorporar en los nuevos contratos; elaborar el diseño de las nuevas

bases de licitación; y, desarrollar una nueva consulta pública de dichas bases. El cumplimiento de todos estos objetivos permitirá la generación final de la bases en enero de 2017.

El proceso de participación ciudadana se desarrollará durante el primer semestre del presente año, y busca romper el estigma de un sistema creado entre cuatro paredes; que la ciudadanía valide el proceso de desarrollo de las nuevas bases de licitación; y que los usuarios sean partícipes del rediseño del sistema de transporte público.. Paralelamente se sostendrán reuniones de trabajo con diversos actores del sistema, como operadores y conductores, con el objetivo de generar más instancias de participación, haciendo de las nuevas bases un proceso transversal e inclusivo.

Respecto del actual sistema, el Ministerio de Transportes continuará trabajando para mejorar la calidad de los servicios de transporte público de la Región Metropolitana. En este sentido, se avanzará en la construcción de los 40 kilómetros de ejes prioritarios de transporte público. Para esto, continuarán los trabajos del corredor de Vicuña Mackenna, las obras en el eje Rinconada de Maipú y en Manuel Antonio Matta, en Quilicura; la segunda etapa de Dorsal; además de continuar con las licitaciones para obras en Avenida Independencia. También participaremos en la remodelación del eje Alameda–Providencia, que busca mejorar la calidad del transporte público y el diseño urbano y patrimonial de la principal arteria de la capital.

Durante este año se implementará la tercera etapa del proyecto de Cámaras de Fiscalización Automática, de las vías exclusivas para el transporte público de Santiago. También, continuará la intervención de aquellos servicios que presentan los peores índices de cumplimiento operacional y la mayor cantidad de reclamos por parte de los usuarios, denominados servicios críticos. Además, se busca seguir mejorando la malla de recorridos nocturnos y los servicios con itinerarios.

En materia de infraestructura, Metro continúa avanzando en la construcción de las nuevas líneas 3 y 6, que integrarán 5 nuevas comunas a sus servicios, expandiendo su cobertura en 40%. A diciembre de 2015, el proyecto en su conjunto registraba un 55% de avance físico.

Paralelamente, como parte del Plan de Inversión de Infraestructura para el Transporte Público, se contempla la extensión de 3,8 kilómetros de la Línea 3 de Metro a Quilicura, sumando así tres nuevas estaciones: una estación de combinación con un futuro tren suburbano EFE a Batuco, otra en las inmediaciones de la avenida Manuel Antonio Matta y avenida las Torres/Lo Cruzat, y la tercera en las inmediaciones de plaza Quilicura.

La Línea 2, en tanto, se extenderá por 5,1 kilómetros y sumará cuatro nuevas estaciones ubicadas en el eje de la avenida Padre Hurtado, en las cercanías de las calles Lo Espejo, El Observatorio, Lo Martínez y Lo Blanco.

La extensión de ambas líneas exigirá una inversión que superará los 1.173 millones de dólares, monto que se suma a los 317 millones de dólares destinados al reforzamiento de la capacidad de la red actual, así como de integración modal.

Se realizarán también los estudios para evaluar el desarrollo de una nueva línea de Metro. Para la materialización de esta nueva línea se estudia la incorporación del mecanismo de concesiones.

1.1. Servicios ferroviarios

De acuerdo al Plan Estratégico de EFE, las metas de EFE para el 2016 son:

Aumentar la cantidad de pasajeros transportados por los servicios ferroviarios con 44 millones en el 2016, mejorando la calidad de vida de las personas con más y mejores soluciones de transporte.

En el caso de la Región Metropolitana, destacan:

- El inicio de la operación comercial del proyecto del servicio de pasajeros Alameda-Nos y Rancagua Express.
- Terminar ingeniería de detalle y avanzar en la licitación de sistemas ferroviarios del servicio de pasajeros Alameda-Melipilla

- Desarrollar la ingeniería básica y detalle del Proyecto Servicio Transporte Pasajeros Santiago-Batuco

2. Regiones

Subsidios

En tanto, para 2016, trabajaremos en el reforzamiento del transporte público, en base al mecanismo de perímetros de exclusión, en distintas ciudades del país, Villarrica, Talca, Gran Concepción-Tome-Lota y Gran Valparaíso-Quintero, entre otros."

Dichos perímetros serán monitoreados por sistemas tecnológicos, los que serán operados por terceros previamente acreditados tecnológicamente por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de manera tal de asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio exigidos por la autoridad.

Además, se implementarán nuevos servicios de conectividad zonas aisladas, como los correspondientes a Puerto Yungay- Puerto. Natales y Quellón - Puerto. Chacabuco.

Hay que destacar especialmente el servicio entre Puerto Yungay y Puerto Natales, que por primera vez dará conectividad a las regiones de Aysén y Magallanes, por territorio nacional, dado que este servicio marítimo unirá la ruta 7 en aquellos sectores donde ésta se interrumpe por factores geográficos, permitiendo así conectar Chile por Chile. Concretamente, este servicio conecta desde abril sectores como Puerto Yungay, Caleta Tortel, Puerto Edén y Puerto Natales, lo que equivale a una ruta de 770 kilómetros por sentido (415 millas náuticas), es decir, 40 horas de navegación entre las regiones de Aysén y Magallanes.

Se desarrollarán también 17 procesos de licitación para dar continuidad a servicios que operan actualmente, además de 9 procesos de licitación para otros modos, como la nave rápida Quellón - Puerto. Chacabuco.

Comenzará la operación de 68 nuevos servicios de transporte escolar y se desarrollarán 170 licitaciones para dar continuidad a servicios de zonas aisladas, de conectividad rural y de transporte escolar.

Se realizarán también los procesos del programa Renueva tu Colectivo en 15 regiones, correspondientes a 4 mil vehículos.

Otros avances regionales

Durante 2016, se proyecta la realización de llamados para la creación de Consejos de la Sociedad Civil regionales, fortaleciendo de tal manera, las instancias de participación en regiones.

se contará con planes maestros de transporte actualizados en las ciudades de Temuco-Padre Las Casas, Valdivia y Osorno. Por otro lado, en el Gran Valparaíso, Curicó y Puerto Montt comenzarán los estudios para sus planes maestros de transporte. Además, se avanzará en el desarrollo de planes de gestión de tránsito en las ciudades de Arica, Copiapó y Los Andes.

Se continuará con el desarrollo de las encuestas origen-destino de viajes en la conurbación del Gran Valparaíso y en el Gran Concepción y se iniciarán en San Antonio y en la Conurbación Rancagua - Machalí.

Se avanzará en los anteproyectos de los Proyectos Priorizados en las comunas de La Florida, Puente Alto, Huechuraba, Talagante y Melipilla, donde se realizaron los estudios de desarrollo urbano y conectividad que permitirán descongestionar zonas altamente saturadas.

En relación con la gestión de tránsito que se aborda desde las unidades operativas de control de tránsito, para 2016 se proyecta:

- Habilitar el nuevo sistema de control de tránsito de la Región de Los Ríos.
- Licitar el proyecto de Construcción de un Centro y Sistema de Control de Tránsito en la Región de Atacama.
- Habilitar un nuevo Centro de Control de Tránsito para la Región de Valparaíso
- Ejecutar proyectos de Normalización de Semáforos de la red centro de Iquique y de la ciudad de Osorno.

- Ejecutar el Proyecto de Mejoramiento de las Condiciones de Seguridad en Intersecciones Críticas del Gran Santiago, como resultado del cual las 400 intersecciones más críticas de Santiago contarán con semáforos Led y unidades de respaldo de energía, en caso de cortes del suministro eléctrico.
- Ejecutar un Proyecto de Normalización de Semáforos Relevantes en Comunas Periféricas de la Región Metropolitana como Melipilla, Talagante, Colina y Peñaflor.
- Desarrollar de proyectos de conservación y ampliación de los sistemas de control de tráfico de las ciudades de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, O´Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Lagos y Metropolitana de Santiago.

Paralelamente, se entregará el diseño de Infraestructura menor para Perímetros de Exclusión, en las ciudades de Temuco, Iquique, La Serena y Quilpué – Villa Alemana; además de implementar 25 iniciativas de conservación vial en 13 regiones; Planes de Gestión de Tránsito en Melipilla, San Fernando y La Unión e; iniciativas de gestión vial de corto plazo en las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins y Los Lagos.

Además, se realizarán llamados para la creación de los Consejos de la Sociedad Civil regionales, fortaleciendo así las instancias de participación ciudadana a nivel local.

Proyectos ferroviarios

Para este año culminará el estudio de prefactibilidad del proyecto de extensión del Metro de Valparaíso desde Limache a La Calera. También se proyecta licitar los estudios de prefactibilidad del proyecto Línea 2 por Viña del Mar hacia Concón; y el correspondiente al proyecto de desnivelación de Cruce Portales, en Valparaíso.

Respecto del nuevo puente sobre el Río Biobío se comenzará el desarrollo de la ingeniería básica y de detalle que definirán el trazado del puente y sus condiciones de operación.

A esto se suma la entrada en régimen, desde abril, de las operaciones de la extensión del Biotrén a Coronel, con frecuencias de 15 minutos en la hora punta mañana, y de 30 minutos en la hora punta tarde.

En tanto, se espera el inicio de operaciones del servicio de trenes Rancagua Xpress durante 2016.

Adicionalmente, también se contempla el desarrollo de los siguientes proyectos:

- Licitación internacional para la renovación del Material Rodante de los Servicios regionales Corto Laja y Talca-Constitución
- Estudios de cartera nuevos proyectos, entre los que destacan un servicio de Transporte Ferroviario de Pasajeros tipo Metro en Concepción y servicios de pasajeros entre Temuco – Loncoche – Valdivia; Osorno – Llanquihue – Puerto Montt; Coronel – Lota y; Santiago – Valparaíso

Se contempla, además, el aumento del transporte de carga en modo ferroviario con 11,2 millones de toneladas en el 2016, aportando a la competitividad del país; la Rehabilitación de los puentes en la Ruta Minera (Ventanas-Rancagua) y en la Ruta del Ácido (Barrancas-Rancagua) a 25 tonelada por eje.

3. Pro Movilidad Urbana

Recogiendo recomendaciones de la Comisión Asesora Presidencial Pro Movilidad, durante el 2016 se ingresará al parlamento el Proyecto de Ley Pro Movilidad, que busca establecer principios, medidas y organismos competentes para velar por la movilidad urbana de las personas y bienes, con el fin de mejorar la calidad de vida de todos quienes habitan el territorio nacional.

Esta ley institucionaliza los Comités Regionales de Movilidad Urbana como órganos asesores y de participación conjunta de la Administración, expertos y sectores sociales vinculados a la movilidad. Crea el Fondo de Desarrollo de la Movilidad Urbana para ayudar al financiamiento de las medidas de los Planes de Acción y otras que favorezcan la movilidad. Y entrega facultades a los Intendentes para establecer medidas de gestión de tránsito para promover un uso racional del automóvil.

Por otro lado, durante 2016 se trabajará en la implementación de los Planes Regionales de Acción ya elaborados por los Comités Regionales de Movilidad Urbana.

4. Seguridad Vial

Para este año, se proyecta fortalecer las exigencias específicas de seguridad para camiones y tracto camiones, incluyendo características de los parachoques, vidrios de seguridad, desempeño de frenos, depósito de combustible, asientos y anclajes, dispositivos anti proyección y dispositivos de protección lateral.

Además, se adoptarán nuevas exigencias para los vehículos livianos. Entre éstas podemos mencionar los frenos antibloqueo ABS y el sistema de control de estabilidad, entre otros elementos.

Durante 2016 se actualizará el Manual de Señalización de Tránsito para incorporar señales relativas al uso de bicicletas y las nuevas facilidades para motociclistas, como por ejemplo, la zona de espera adelantada, entre otras.

En relación a las exigencias que deben cumplir los sistemas de retención infantil, a partir de mayo de 2016 será obligatorio que las sillas de niños que se comercializan en el país, cuenten con la certificación otorgada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, relacionado con los estándares establecidos en la norma europea o americana vigentes, para este tipo de elemento de seguridad. Esta medida es complementaria a la Ley que entró en vigencia en marzo de 2016, ampliando la prohibición de traslado de niños en los asientos delanteros hasta los 12 años. la iniciativa también estableció la obligación del uso de sistemas de retención infantil hasta los 8 años, exigencia que entrará en vigencia en marzo de 2017.

Como parte del Plan Nacional de Seguridad Vial para Motocicletas, se dará continuidad al análisis del proyecto de ley para establecer una licencia clase C gradual, de manera que la conducción de motocicletas de mayor capacidad se realice sólo acreditando la experiencia en una categoría inferior. Junto con ello se busca limitar la conducción de motociclistas novatos en vías de alta velocidad y con acompañante, normando también el transporte de menores en motocicletas. Otra medida relevante del Plan dice relación con la elaboración de un decreto para asegurar que

los cascos utilizados por los motociclistas cumplan con características y especificaciones técnicas internacionales.

5. Reforzamiento de la fiscalización

Durante el 2016 se iniciará la operación de cámaras automatizadas de fiscalización en casi 50 kilómetros adicionales de vías exclusivas y solo buses de la Región Metropolitana, que corresponde a la etapa III del proyecto iniciado en 2012. Se trabajará también en la implementación de proyectos de cámaras automatizadas de control de pistas sólo buses para las ciudades de Coquimbo, Talca y Concepción.

Además se habilitarán 2 nuevas sedes provinciales de Fiscalización en las ciudades de San Felipe y Chillán. Y se controlará el correcto uso del cinturón de seguridad en transporte escolar, con un plan especial dirigido a los estudiantes que se trasladan en estos vehículos.

6. Desarrollo Logístico

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo Portuario se generará, durante este año 2016, una cartera de proyectos actualizada, que garantice una operación eficiente de los puertos en su conjunto y de cada uno de sus eslabones.

Se espera concluir el trabajo iniciado en 2015 de elaboración de un documento de Política Ferroviaria que dé los lineamientos de desarrollo para el sector, y sirva de guía para la elaboración del Plan Trienal de EFE (2017-2019) y priorizando las inversiones de la empresa en el mediano plazo.

Concluirá la mayor parte de la primera fase de estudios de la Red Logística de Gran Escala, por lo que se contará con una base de información más concreta para la programación de las inversiones en el tiempo, sus detalles técnicos, económicos y de diseño de negocios.

En cuanto al Observatorio Logístico, se trabajará para formalizar la colaboración con instituciones como el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y Universidades, así como con representantes del sector privado, con el objeto de mejorar la información y análisis del sector logístico del país.

En el ámbito del transporte vial, durante el bienio 2016-2017 se estudiarán mecanismos para mejorar la gestión de algunos procesos de camiones en puertos y se revisará, para algunos corredores estratégicos como el de la RLGE, criterios de diseño de facilidades para circulación, estacionamiento y regulación de frecuencia de camiones.

Paralelamente, en materia portuaria, continuarán realizándose inversiones en diversos puertos en materia de reparaciones y ampliación de capacidad. Así por ejemplo, en Arica, concluirán las obras de la primera fase de la zona de extensión de actividades portuarias, que permitirá incrementar en 6,5 hectáreas las áreas de respaldo para la carga de rebalse. Por otra parte, en el Puerto de Iquique se desarrollarán las obras de rehabilitación de 585 metros de frente de atraque.

Durante este año también se iniciarán las obras de reparación del socavón del Molo principal del Puerto de Antofagasta, además de la reparación del frente de atraque n° 1, mediante el reforzamiento sísmico de 936 metro lineales de muelle. En San Antonio, en tanto, se está realizando el dragado de la dársena, que permitirá alcanzar una profundidad de 16 metros, suficiente para el calado de naves más exigentes que arribarán a las costas de Chile.

Por último, en Talcahuano se espera para este año la entrada en operación del nuevo sitio 4, en trabajos de reconstrucción hasta ahora con un 80% de avance. Mientras, la Empresa Portuaria Austral avanzará en la extensión del muelle Prat, en Punta Arenas, lo que permitirá aumentar la capacidad de atención de la infraestructura y así permitir su especialización en naves de cruceros de hasta 300 metros de eslora.

En materia de transporte de carga, durante el primer semestre de 2016 se desarrollará un programa para la definición de zonas de descanso, tanto en los actuales proyectos de rutas

concesionadas, como en las nuevas iniciativas. Este trabajo se ha realizado en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas y los diversos gremios del sector.

II. Acceso y cobertura en telecomunicaciones

1. Fibra Óptica Austral

En enero de 2016, las bases específicas del concurso público Proyecto Fibra Óptica Austral, ingresaron a control de legalidad a la Contraloría General de la República, por lo que se estima que durante este año podrá realizarse la Licitación y correspondiente adjudicación del proyecto.

2. Fortalecimiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Para cumplir con este fortalecimiento que en lo principal busca entre otros objetivos poder subsidiar la demanda en temas relacionados a telecomunicaciones, este año se elaborará una propuesta de proyecto de ley, con el objeto de avanzar en la modificación del Título IV de la Ley General de Telecomunicaciones correspondiente precisamente a este Fondo.

3. WIFI Chile Gob Fase 3, Fase 4 y Espacios Culturales

Durante el año 2016 se supervisará el despliegue de 611 Zonas WiFi ChileGob, correspondiente al proyecto Servicios de telecomunicaciones para Zonas WiFi, Fase 3, Fase 4 y Espacios Culturales. Éste último, orientado a brindar acceso a Internet gratuito en Sectores donde se emplazan Espacios Culturales de acceso al público, en alguno de los cuales tienen presencia asociaciones culturales que benefician a la población indígena, lo que permitirá el uso del servicio para la difusión de la cultura nacional patrimonial y ancestral, dando con ello una respuesta efectiva a las necesidades de conectividad.

4. **Conectividad para la Educación**

En conjunto con el Ministerio de Educación, durante 2016 se realizará el proceso de aumento de velocidad al 9.8% de los establecimientos educacionales beneficiados por el proyecto "Conectividad para la Educación", pasando de 1.1 Mbps a 6 Mbps promedio efectivo.

5. **Operación de la banda de frecuencia 700 Mhz**

Durante el 2016 se realizará el despliegue de infraestructura para la prestación de servicios en la banda de frecuencia 700 Mhz por parte de los operadores adjudicatarios del mencionado concurso. Con esto, el usuario contará con una mayor cobertura y velocidades. Desde el inicio de la comercialización de los servicios que operen sobre esta banda y de aquellos ofrecidos de manera conjunta a los anteriores, tanto Operadores Móviles Virtuales como Operadores de Red, mediante acuerdos de Roaming Nacional, podrán hacer uso de las facilidades exigidas en dicho concurso, lo que influirá positivamente en la competencia del mercado de la telefonía móvil.

6. **Fibra Óptica en la esquina**

En 2016 se continuará con el trabajo para acercar las redes de alta capacidad a los usuarios finales. Para ello, se trabajará en conjunto con el programa de industrias inteligentes presidido por la Corfo. Se espera, durante este período, evaluar alternativas orientadas a implementar Fibra Óptica hasta la esquina en sectores vulnerables de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío.

7. **Portabilidad Completa**

En febrero de 2016 se concretó el cambio en la forma de marcar desde teléfonos celulares, con el objetivo de unificar todos los números (fijos y celulares), contando con 9 dígitos. Este hito facilitará la implementación de la portabilidad completa, programada para septiembre de este año.

Con esto, un usuario podrá portar un número hacia cualquier servicio. Es decir, una persona podrá transformar su número fijo en móvil, o viceversa, otorgándole mayor dinamismo al mercado, fomentando la competencia y, con ello, beneficiando directamente a la ciudadanía con mejores planes y menores precios.

8. TV Digital

Se continuará trabajando en la elaboración de las restantes resoluciones complementarias al Plan de Televisión digital entre las cuales se cuentan las siguientes:

- Resolución que establece regulaciones relativas a las soluciones complementarias del servicio de radiodifusión televisiva digital terrestre.
- Resolución que contiene los canales de reemplazo en la banda UHF para las concesiones vigentes al momento de la publicación de la ley 20.750, de televisión digital y las que hayan estado en trámite.
- Resolución relativa a la presentación de proyectos para nuevas concesiones.
- Protocolo de recepción de obras.

  i) Calidad de servicios y competencia

9. Móviles virtuales

Durante el año 2016 se desarrollará normativa técnica tendiente a apoyar la portabilidad numérica, destaca el "Reglamento de Etiquetado para terminales móviles" cuyo objeto es que cada dispositivo móvil tenga un adhesivo que indique claramente las bandas de espectro que son compatibles con el equipo y qué servicios puede entregar.

Adicionalmente y dada la frecuencia con que nuestro país se ve afectado por catástrofes naturales en el país, se buscará ampliar el número de ciudadanos que en sus equipos móviles puedan acceder a la mensajería del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE).

10. Fiscalización de neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria

De acuerdo al Plan de Fiscalización Preventiva, durante 2016 la Subsecretaría de Telecomunicaciones verificará la correcta aplicación por parte de las concesionarias de las obligaciones y requisitos que les impone la Ley N° 20.453 y el Reglamento de Neutralidad de Red N° 368 de 2010, fundamentalmente en lo referente a indicadores técnicos de calidad de servicio e indicadores comerciales con su respectiva difusión a través de sus páginas WEB, analizando los reclamos relacionados con Internet y, generando las acciones con los operadores que permitan su solución.

11. Difusión ranking calidad de servicios

El Plan de Fiscalización Preventivo de 2016 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.

12. Fiscalización Telecomunicaciones de Emergencia

Durante el año 2016, la Subsecretaría de Telecomunicaciones verificará la correcta aplicación, por parte de las concesionarias, de las obligaciones y requisitos que les impone la Ley 20.471 y el D.S. N° 60, en lo referente al cumplimiento de las medidas de resguardo adoptadas por las concesionarias, para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de acciones de fiscalización a sitios de infraestructura crítica y al cumplimiento de los procedimientos de resguardo de los mismos, verificando: autonomía energética, existencia de planes o procedimientos de mantenimiento preventivo, de procedimientos frente a contingencias y de bitácoras para registro de mantenimiento correctivo.

Específicamente, para el año 2016 y como parte del Plan de Fiscalización Preventivo se tiene comprometido fiscalizar el 33% de sitios de infraestructura crítica, nivel I vigente, equivalente a un total de 281 sitios distribuidos en todo el país.

A ello, se agrega la supervisión de los enlaces de interconexión de operadores móviles con el SAE y la supervisión y monitoreo a fallas de distinto tipo informadas por los operadores de telecomunicaciones a través de los sistemas y protocolos establecidos.

Respecto de este tema, tarea relevante para el año 2016 será la declaración de la nueva infraestructura crítica nivel I y nivel II a la cual se agrega la implementación de las medidas de resguardo y declaración bajo el concepto de infraestructura crítica de la fibra óptica e internet (ISP, NAP–PITS). Dada la relevancia de lo señalado, las mencionadas temáticas formarán parte del Plan de Fiscalización que la Subsecretaria de Telecomunicaciones defina para el año 2017.

13. Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones

Este año se concluirá la elaboración del texto del reglamento respectivo, en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, sujeto a la toma de razón de la Contraloría General de la República, y además se definirá la norma técnica que establezca los detalles de la implementación.

14. Asesorías Técnicas Regionales (Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones)

Este año, se asesorará técnicamente y se apoyará el desarrollo de iniciativas y proyectos de servicio telecomunicaciones requeridas a nivel local y regional. Los recursos necesarios para la ejecución de la iniciativa deberán ser provistos por la entidad requirente, por intermedio de la celebración de un Convenio de Transferencia de Recursos. Luego, esta Subsecretaría desarrollará concursos públicos subsidiables con presupuesto regional o local. El primer proyecto financiado regionalmente y que cuenta con convenio de transferencia de recursos es entre el Gobierno Regional de Coquimbo y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, con el objeto de brindar

servicio de transmisión de datos y telefonía móvil a localidades de seis sectores ubicados en el territorio cubierto por el Programa de Infraestructura Rural para el Desarrollo Territorial (PIRDT) correspondiente a Choapa Este 1; Choapa Este 2; Choapa Oeste 1; La Higuera; Valle del Elqui y Valle del Limarí.

Comentarios Consejos de la Sociedad Civil

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

El Título

En primer lugar, el título que presenta la labor de la Subtel durante 2015 ("Telecomunicaciones con sentido ciudadano") es una frase que no se condice con las medidas y acciones más relevantes señaladas por esta Subsecretaría durante el período analizado.

Se describen acciones que involucran subsidios a empresas, fiscalización, quehacer legislativo, desarrollo reglamentario. En este listado hay también un apartado sobre medidas y acciones que involucran a los usuarios de telecomunicaciones, pero como consumidores y en ningún caso como ciudadanos. En este punto, hablar de telecomunicaciones con sentido ciudadano sería, por ejemplo, promover la autogestión de proyectos de telecomunicaciones (telefonía comunitaria, cooperativas de servicios de conectividad o de telecomunicaciones). Subtel no involucra medidas de este tipo en su cuenta pública. La única dimensión que hace cierta justicia al título se relaciona con la promoción por parte de la Subtel de los Consejos de la Sociedad Civil a nivel regional.

1. Cobertura y acceso

1.1. Programa Zonas WIFI público ChileGob

Se solicita agregar informar sistematizada sobre los adjudicatarios, a qué empresas pertenecen, fecha de realización de las licitaciones, por qué período de tiempo están adjudicados y los

subsidios que el Estado ha destinado a cada uno de ellos. Se solicita dar más transparencia y accesibilidad a esta información

¿Está considerado o contemplado medir / sistematizar el impacto social (y no sólo económico) de este programa? ¿Es algo que le interesa a la Subtel? ¿Qué está haciendo la Subtel para recoger esta información? Al respecto, se sugiere la búsqueda de alianzas con Universidades regionales y gobiernos regionales para la elaboración de diagnósticos, pero principalmente para evaluar impacto social una vez implementadas estas acciones y medidas.

1.2. Conectividad para la educación

Se solicita agregar informar sistematizada sobre los adjudicatarios, a qué empresas pertenecen, fecha de realización de las licitaciones, por qué período de tiempo están adjudicados y los subsidios que el Estado ha destinado a cada uno de ellos. Se solicita dar más transparencia y accesibilidad a esta información.

¿Está considerado o contemplado medir / sistematizar el impacto social (y no sólo económico) de este programa? ¿Es algo que le interesa a la Subtel? ¿Qué está haciendo la Subtel para recoger esta información? Al respecto, se sugiere la búsqueda de alianzas con Universidades regionales y gobiernos regionales para la elaboración de diagnósticos, pero principalmente para evaluar impacto social una vez implementadas estas acciones y medidas.

1.3. Ampliación de enlaces Satelitales en Isla de Pascua y Juan Fernández

Se solicita agregar informar sobre empresas adjudicatarias y qué tipo de subsidios ha destinado el Estado. Así como información sobre la rebaja o baja en el precio de acceso a los servicios de conectividad que implica esta medida en relación al costo actual de estos servicios para la comunidad de Isla de Pascua y del Archipiélago Juan Fernández. Se solicita dar más transparencia y accesibilidad a esta información

¿Está considerado o contemplado medir / sistematizar el impacto social (y no sólo económica) de este programa? ¿Es algo que le interesa a la Subtel? ¿Qué está haciendo la Subtel para recoger esta información? Al respecto, se sugiere la búsqueda de alianzas con Universidades regionales y

gobiernos regionales para la elaboración de diagnósticos, pero principalmente para evaluar impacto social una vez implementadas estas acciones y medidas.

1.4. Implementación de la Portabilidad Numérica

La medida es buena para los consumidores, en la medida que les da libertad de elección.

Sin embargo, es preocupante lo que ha hecho la empresa Telcordia Technologies S.A. al contratar a la empresa Cursor S.A. para generar la aplicación "la nueva manera de marcar", aplicación que fue criticada por diversas organizaciones al hacerse evidente que ella se quedaba con datos personales de los usuarios y la respuesta de la Subtel fue eximirse de responsabilidades (ORD 1982, 2016). Este caso establece un precedente negativo para la privacidad de los usuarios de telefonía móvil y el rol de defensa de los consumidores que debería adoptar la Subtel en estos casos.

1.5. TV Digital

El Consejo de la Sociedad Civil participó en la mesa técnica de TV Digital y desde ahí hacemos una crítica a este espacio.

A principios del 2015 el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones conformó una mesa de trabajo de carácter técnico y consultivo, encargada de formular recomendaciones al Ministerio y a la Subtel para la elaboración de la normativa técnica complementaria del PTF y, en general, para la implementación de la televisión digital en las materias técnicas propias del ámbito de competencia de estas autoridades (Diario Oficial, 2015). Esta mesa consideraba la inclusión de un representante del Consejo de la Sociedad Civil de la Subtel. El resto de convocados a esta mesa, eran representantes de los gremios de la industria de carácter nacional (Anatel) y local-regional (Arcatel), ingenieros representantes de Universidades y funcionarios del Ministerio.

Esta comisión sesionó durante el primer semestre de 2015. Entre los temas en discusión estuvo la herramienta de cálculo para solicitar las frecuencias de TV Digital y los requerimientos mínimos para los equipos que van a entregar los canales de alcance nacional para llegar al último 15% de su zona de cobertura a través de soluciones complementarias. Aunque se trata de

cuestiones bastante técnicas, no estaban exentas de implicancias en otros niveles. En el caso de la herramienta de cálculo, porque se estableció como única opción un software de alto costo, usado mayoritariamente por los canales de alcance nacional, pero que ni por su costo ni por sus prestaciones, es adecuado para canales regionales, locales y locales de carácter comunitario. Esto a pesar del reclamo de los canales locales y regionales de carácter comercial. En el caso de las soluciones complementarias, el problema radica en que —tal como ha quedado establecido— los canales nacionales se convierten al mismo tiempo i) en prestadores de estas soluciones por medio de un acuerdo tecnológico conjunto que les permite abaratar costos en el pago de un servicio satelital y ii) en administradores de las barreras de entrada a nuevos concesionarios de alcance nacional que necesiten recurrir a estas mismas soluciones.

De manera que la incidencia de esta mesa bajo la etiqueta de "lo técnico", fue un trabajo enfocado estrictamente a las necesidades de los actuales operadores de alcance nacional. Cuando la normativa complementaria de la cual tiene que hacerse cargo la Subtel en relación a la implementación de la ley de TVD excede con mucho las preocupaciones de los actuales operadores.

1.6. Fibra Óptica Austral Plan Nacional de Infraestructura

¿Está considerado o contemplado medir / sistematizar el impacto social (y no sólo económico) de este programa? ¿Es algo que le interesa a la Subtel? ¿Qué está haciendo la Subtel para recoger esta información? Al respecto, se sugiere la búsqueda de alianzas con Universidades regionales y gobiernos regionales para la elaboración de diagnósticos, pero principalmente para evaluar impacto social una vez implementadas estas acciones y medidas.

2. Calidad de servicios / competencia

2.1. Calidad de Servicios

Se solicita entregar mayor información sobre

- La propuesta de la Subtel respecto del proyecto de ley de la Velocidad Mínima Garantizada de Internet

- La definición de Velocidad Mínima Garantizada que se espera que quede establecido en el contrato entre empresa proveedora y clientes / usuarios
- El modo que plantea la Subtel para realizar el debido proceso de fiscalización sobre la implementación y puesta en marcha de las medidas que lo anterior supone para las empresas proveedoras de servicios de Internet

Un caso emblemático es el caso de Movistar cuando en noviembre 2015 definió como umbral 500 Gigabytes para servicios de banda ancha residencial (debiendo pagar los clientes $200 pesos por Gigabyte adicional usado.

2.2. Ley de Libre Elección de Servicios de Telecomunicaciones

La medida es buena para los consumidores, en la medida que les da libertad de elección.

2.3. Nueva institucionalidad

El proyecto de ley de Superintendencia tiene problemas de fondo, no sólo de presupuesto. Entre ellos, las y los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil consideramos los siguientes:

- La institucionalidad establecida no asegura la fiscalización del mercado de las telecomunicaciones con independencia del poder político de turno. Experiencias de otras superintendencias lo confirman.
- La institucionalidad establecida no es clara respecto del nuevo lugar que ocupará la Subtel como objeto de fiscalización
- Una manera de asegurar independencia es establecer un organismo colegiado de dirección que incluya a la sociedad civil. O que incluya fiscalizadores ciudadanos. Además de tener un Consejo de la sociedad civil propio.
- La crítica más de fondo apunta a que la institucionalidad mantiene una visión técnica en torno a las telecomunicaciones y no incorpora la perspectiva de la libertad de expresión para el análisis de las condiciones de regulación de este mercado, que lo hace diferente de otros sectores de la economía. Más aún en el contexto de convergencia actual.

- También hay una preocupación por la demora de la tramitación del proyecto de ley, que no tiene movimiento desde hace casi 2 años.

2.4. Difusión ranking calidad de servicios

¿Cuál es el listado total de indicadores de monitoreo? Los que se presentan para ejemplificar son a prueba de ser reprobados (lo mínimo de un servicio de telefonía es que no se corte la llamada). Parecen indicadores hechos para adecuarse a las empresas antes que a las exigencias de los consumidores.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

La calidad de los servicios de internet fija y móvil muestran unos índices de insatisfacción preocupantemente altos. Las acciones que lleva a cabo la Subtel al respecto se evidencian muy insuficientes.

¿Los indicadores de monitoreo logran visibilizar estas críticas? ¿Cuáles son las medidas que piensa tomar Subtel para revertir esta situación en el corto plazo? ¿Por qué se sigue brindando posiciones ventajosas de mercado a empresas cuyos servicios tienen tan alto nivel de insatisfacción?

2.5. Fiscalización de neutralidad de Internet abierta y no discriminatoria

La información entregada pareciera decir que hay más fiscalización de la neutralidad que de la calidad de servicios. Sin embargo, esto no resuelve la "letra chica" de la neutralidad y que permite situaciones como la mal llamada oferta de servicios a "costo cero" de acceso a redes sociales (como Facebook, Twitter o Whatsapp) en las ofertas de algunas compañías.

Nuevamente señalamos el caso de la decisión que tomó la empresa Movistar – Telefónica al definir como umbral 500 Gigabytes para servicios de banda ancha residencial (debiendo pagar los clientes $200 pesos por Gigabyte adicional usado fuera del plan). Este tipo de medida perjudica, por ejemplo, el correcto/adecuado acceso a contenidos de video y streaming para los usuarios.

¿Cuáles son los oficios de adecuación como de solicitud de información emitidos por Subtel a las empresas involucradas? ¿Qué resultados ha aportado? ¿Han generado cambios en las conductas de las compañías que estén afectando la neutralidad?

2.6. Defensa Derechos de Usuarios: Telecomunicaciones con Sentido Ciudadano

Volvemos sobre la crítica planteada al principio de este documento de observaciones. Defender derechos de las personas como consumidores de servicios de telecomunicaciones no es una apelación a ellos como ciudadanos.

Telecomunicaciones con sentido ciudadano sería, por ejemplo, promover la autogestión de proyectos de telecomunicaciones (telefonía comunitaria, cooperativas de servicios de conectividad o de telecomunicaciones u otras figuras) y la Subtel no ha manifestado su intención de incluir, ni promover entre sus planes este tipo de proyectos.

Pero además, las medidas que se mencionan en este apartado como indicadoras de defensa de los usuarios son débiles: asegurar que las empresas tengan sistemas de reclamos, difusión de derechos de los consumidores en eventos públicos. ¿Alguien puede sentirse empoderado en sus derechos de usuario con medidas de este tipo?

Los datos aportados sobre la tasa de reclamos muestran que el problema de la calidad de los servicios de telecomunicaciones es crítico y, por lo tanto, requiere medidas más audaces por parte de la autoridad.

2.7. Fiscalización Telecomunicaciones de Emergencia:

Se valoran las medidas.

2.8. Contraprestaciones de licitaciones de espectro

a) Proceso de Recepciones de Obras Banda 2.6 Ghz:

¿Por qué se sigue subsidiando y fortaleciendo posiciones dominantes en el mercado a empresas que son evaluadas negativamente por los consumidores?

b) Proceso de Recepciones de Obras Banda 700 Mhz:

¿Por qué se sigue subsidiando y fortaleciendo posiciones dominantes en el mercado a empresas que son evaluadas negativamente por los consumidores?

2.9. Consejos de la Sociedad Civil

La mesa de trabajo de radios comunitarias no es una propuesta de los Consejos de la Sociedad Civil. Tiene otra trayectoria de surgimiento.

Si bien la mesa de trabajo de televisiones comunitarias surge como una propuesta del Consejo de la Sociedad Civil, ésta sólo ha tenido una reunión de trabajo desde su constitución. Se requiere con urgencia darle continuidad.

Acciones programadas para el período 2016

1. Fibra Óptica Austral

¿Se va a seguir licitando a las mismas empresas que concentran mercado y son evaluadas con alta insatisfacción por los consumidores? ¿No se pueden tomar medidas previas para que sólo puedan presentarse otras empresas?

2. Fortalecimiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

¿Qué hay de la apertura del Fondo a subsidiar radiodifusión (radio y TV) y telecomunicaciones comunitarias (internet, telefonía móvil)? Esto también sería aplicar la máxima de "telecomunicaciones con sentido ciudadano".

3. Fibra Óptica en la esquina

Se habla de una "Fibra Óptica hasta la esquina en sectores vulnerables". El Consejo manifiesta su preocupación por esta iniciativa, por su título y su sentido. Preocupa que si el Estado no puede obligar a las empresas a llevar servicios de conectividad equitativos a zonas de marginalidad social, promueva unas soluciones parche que mantienen la dependencia de empresas que se mandan solas por parte de sectores sociales desfavorecidos. Un dato clave será el de la velocidad mínima de conexión para las personas de estos sectores que el Estado va a exigir.

De cualquier modo, esta medida no es suficiente si el objetivo es aminorar la brecha digital de acceso y conectividad digital; tampoco garantiza el buen y adecuado funcionamiento de esta conectividad. Se sugiere como medida alternativa la promoción de soluciones desde dentro de estos territorios marginalizados. Ya sea por medio de micro-emprendimientos privados (como en el caso de Puente Alto o Lo Barnechea) o de carácter comunitario (cooperativas). Estas sí serían políticas de "telecomunicaciones con sentido ciudadano".

Igualmente, creemos que se necesita entregar más información sobre esta medida futura. Por ejemplo, cuáles son las contraprestaciones que se van a exigir a las empresas con las cuales se lleven a cabo estos contratos, cuáles van a ser sus condiciones de transportes a terceros, entre otros temas.

4. TV Digital

¿Cuál es el compromiso de política pública que adquirirá la Subtel para 2016 en el ámbito de TV digital respecto de la TV comunitaria?

11. Difusión ranking calidad de servicios

"contempla la fiscalización de indicadores generados por las operadoras". ¿Puede explicar la autoridad cómo es esto de que las empresas le impongan a la Subtel los indicadores con los cuales la Subtel los fiscaliza?

13. Defensa de Derechos de Usuarios: Telecomunicaciones con Sentido Ciudadano.

Se insiste en hablar de ciudadanía, cuando en realidad se habla de garantizar derechos mínimos a los consumidores.

Por último:

¿No hay un punto 14 sobre la despenalización de la radiodifusión sin licencia? ¿No forma parte de los objetivos de la Subtel para 2016? ¿Y que hay de los nuevos concursos para radios comunitarias?

Comentarios finales

La Subtel tiene obligaciones de promoción y desarrollo tanto del ámbito de las tecnologías de la radiodifusión como de las telecomunicaciones. Sin embargo, la ausencia de recursos del FDT para la transición de la TV digital hay que verla en simultáneo con los subsidios brindados por la Subtel en el área de telecomunicaciones en los últimos años (Banda 2.6, Banda 700, Isla de Pascua y Juan Fernández, Fibra Óptica Austral). Esto nos lleva a plantearnos si acaso no existe una sobreinversión de Subtel en telecomunicaciones y un abandono de la inversión en radiodifusión.

Respecto de la TV digital, advertimos del impacto de esta situación sobre un posible aplazamiento del apagón analógico. Del mismo modo, consideramos que es deber de la Subtel advertir al CNTV sobre este estado de cosas, toda vez que una vez se termine la entrega de permisos provisionales y experimentales, todo el proceso de implementación quedará a cargo del CNTV.

Respecto de telecomunicaciones, vemos con preocupación cómo los subsidios se siguen entregando a empresas que brindan servicios de alta insatisfacción y que ocupan posiciones dominantes en el mercado, contribuyendo así el Estado a la configuración de oligopolios que terminan afectando los derechos comunicacionales y como consumidores de los usuarios de estas tecnologías.

Nos parece urgente que los organismos gubernamentales respondan acerca de cuál es la política estatal de fomento de las industrias convergentes de radiodifusión y telecomunicaciones en el país, de aquí a 20 años. Queremos saber qué más hay, aparte de una política de repartición del espectro entre actores dominantes que prestan servicios deficientes.

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL JUNTA AERONÁUTICA CIVIL

A solicitud del Consejo de la Sociedad Civil y en consideración al respectivo acuerdo unánime del honorable Senado de la República, se elaboró un proyecto de política pública para la aviación general sin fines de lucro y se inició su discusión con servicios pertinentes de la administración del estado, en particular, la DGAC. El nivel de avance para su presentación a la Junta es insatisfactorio y se requiere lograr mayor diligencia de los participantes.

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

C S C - S U B T R A N S
Consejo de la Sociedad Civil de la Subsecretaría de Transportes
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones Amunátegui 139 - 7° piso

Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
Don Andrés Gómez-Lobo
Presente

Carta: 2016-01 CSC SUBTRANS / 26.03.2016
Materia: Cuenta Pública MTT-2016.

El Ministerio reporta en su Cuenta diversos logros para el 2015, que no pueden ser corroborados pues el documento no hace referencia a fuentes ni medios de verificación. Se le pide al lector un acto de fe que no es propio de una democracia. La efectividad de muchas de las medidas, por otra parte, no puede ser dimensionada ni juzgada, por cuanto escasean los datos asociados a resultados finales o a encuestas de satisfacción de los beneficiarios.

Varias de las cifras que sí existen sobre resultados son dudosas. Por ejemplo, aseverar que 2 millones de personas en Santiago (uno de cada tres habitantes, nada menos) se beneficiaron de la mejora de una calle en el centro, simplemente no es creíble. El estilo propagandístico del documento, en general, ayuda poco al acto de fe que nos solicita la autoridad. El hecho de que la Cuenta solo reporte aciertos y ni un solo error o traspié, que es imposible que no hayan existido, hace evidente que no estamos ante una Cuenta; no se está reportando todo lo que se hizo, solo lo que salió bien.

El "fondo espejo del Transantiago", cuyo destino son las regiones, representa una cantidad elevada de recursos que alberga muchas esperanzas. Hay varias iniciativas que lucen atractivas en la Cuenta, pero no hay claridad sobre la racionalidad del gasto. Después de años de existencia, no parece haber todavía ninguna metodología formal para asignar esos recursos, ni tampoco hay claridad de si las iniciativas las escoge el nivel central o la instancia local. Esto deja muchas dudas sobre el uso eficiente de los recursos, que la presente Cuenta no logra, una vez más, esclarecer.

La cuenta señala haber completado una larga lista de estudios que permitirán tomar decisiones de acción e inversión durante 2016. Desafortunadamente nadie más que ciertas personas al interior del Ministerio conocen sus resultados. Pese a que le hemos hecho ver al Ministerio la importancia de implementar una política de transparencia activa respecto de los estudios, e incluso haber logrado el compromiso del Subsecretario para ello, sigue habiendo oscuridad en esto.

Hay, además, omisiones importantes en la Cuenta, lo que es inapropiado. Por sobre todo resalta la omisión del fin de dos de los siete contratos de concesión de Transantiago y su extensión sin mediar licitación (mayo 2015), acuerdo con las empresas que incluye un alza del pago por pasajero transportado que elevará el costo del sistema en cerca de 4 mil

millones de pesos anuales. Esa es una decisión demasiado trascendental como para no nombrarla en la cuenta anual; sin mencionar la gran oportunidad que se perdió para explicar a cambio de qué le pagamos más dinero a las empresas.

Hay dos temas puntuales que durante el año planteamos al Ministerio que no encontraron acogida. Primero, propiciar la creación de COSOC en cada región (cosa que sí está haciendo la Subsecretaría de Telecomunicaciones), aprovechando las instancias creadas a propósito del trabajo de la Comisión Pro Movilidad. Segundo, la fiscalización de cargas peligrosas en la ruta G-21 (Camino a Farellones), cuya responsabilidad las autoridades han eludido. Habría sido correcto que el Ministerio hubiese acusado recibo de estos planteamientos del COSOC en su Cuenta y explicado por qué no le parecieron relevantes.

También debemos informar que, con la única excepción de un (bienvenido) proyecto que modifica la Ley de Tránsito, el Ministerio, durante 2015 -al igual que en 2014- no pidió ni una sola vez la opinión del COSOC sobre tema alguno. Todas las iniciativas que aparecen en esta Cuenta, salvo la señalada, no contaron con alimentación desde la sociedad civil, que es precisamente el objetivo de la Ley de Participación Ciudadana que creó que este Consejo. Evidentemente esto significa que tampoco se cumplió en 2015 el Instructivo Presidencial de Michelle Bachelet sobre participación ciudadana, que expresamente instruye que el COSOC sea consultado por el Ministerio "en forma adecuada y con la debida anticipación sobre materias relevantes tales como las políticas, programas, planes y programación presupuestaria."

La cuenta sugiere problemas de fondo de la administración del Estado, pues acusa estancamiento en su camino a la modernización.

Si el resumen al que hemos tenido acceso refleja el contenido de otra, con información más detallada, en la que lo ejecutado se inscribe en un marco de objetivos planteados con anterioridad para el año fiscal, en la que es posible saber qué significan los logros en términos asociados a esos propósitos, cabría preguntarse ¿por qué esa otra cuenta no aporta a esta los datos duros que permitirían un juicio fundado a la misma y a la gestión del ministerio, y que también revelaría la voluntad y la capacidad del organismo de medir realmente su desempeño?

Esos objetivos existen, y se pueden extraer del presupuesto ministerial asignado para el año en cuestión. Los órganos administrativos deberían poder dar cuenta, en cualquier momento del año, de su marcha, sin horas extraordinarias. Los métodos y herramientas que permitirían eso son imprescindibles para el mejoramiento continuo de la gestión gubernamental.

Cuentas públicas como esta, hechas según pautas generales dadas por el gobierno -lo que revela que el problema es del Estado- son una pérdida de tiempo de sus mejores funcionarios; salvo que se sobrevalore los beneficios comunicacionales que ellas podrían representar. Porque el propósito de estas cuentas no parece ser mostrar el grado de eficiencia del quehacer institucional ni su mejoría con respecto a su accionar pasado, sino tan solo un listado de logros donde los "avances", las más de las veces, son declaraciones sin ningún elemento objetivo que permita evaluarlos; destinados a un ciudadano bien dispuesto de antemano o susceptible a tales discursos.

En suma, creemos que las cuentas públicas deben reflejar no sólo la realidad del quehacer de las instituciones, basadas en cifras claras y comprobables, sino que deben mostrarse como elementos activos de un sistema de gestión de calidad, en el cual el seguimiento de la ejecución de los presupuestos anuales sea una herramienta que ayude a aterrizar a los gobernantes, a medir sus reales capacidades de ejecución y a mejorarlas a partir de lo conseguido, y sobre todo del análisis de lo no logrado. Ello permitiría imaginar la gestión del Estado también en relación con el largo plazo: el país mirado con una óptica enfocada en el orden, la planificación, la calidad y el aprovechamiento de la experiencia.

Jaime Valenzuela Sch.
Por el Consejo de la Sociedad Civil de la SUBTRANS

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones