Una empresa de telecomunicaciones presta servicios públicos de telecomunicaciones mediante la operación, instalación, explotación, comercialización y mantenimiento de redes públicas de telecomunicaciones. Esta entidad cuenta con una Dirección de Inversiones que controla la ejecución de las inversiones para el desarrollo de la telefonía fija. En las entrevistas realizadas a las personas que participan en este proceso, se obtuvieron los resultados siguientes.

**Pregunta:** ¿Cómo se hace el plan de inversiones de cada año?

**Respuesta:** Al inicio de cada año el Gerente de la empresa informa cuánto dinero puede invertirse ese año para nuevas inversiones y lo informa al Inversionista Central, que trabaja en la Dirección de Inversiones, para que elabore el plan de inversiones para el año. este monto lo tiene que distribuir entre las Direcciones Territoriales (una por provincia y el municipio especial). Cada Dirección Territorial (DT) tiene un inversionista directo, al que el inversionista central le solicita entregue una propuesta de plan.

**Pregunta:** ¿Se le asigna un monto a cada DT?

**Respuesta:** Sí, lo primero que hace el inversionista central cuando recibe el monto de inversiones, es plantificar la cantidad que le corresponde a cada DT. Este dato es el que entrega a cada inversionista directo. Un inversionista directo, al momento de hacer el plan, evalúa la situación concreta de su territorio para lo cual estudia el informe anual de situación de la telefonía fija. Con esta información, define cuáles de los servicios siguientes va a realizar en el año: nuevos servicios (instalaciones de telefonía fija en los hogares), traslados (a partir de que las personas permutan de vivienda, solicitan trasladar el servicio de un hogar a otro), altas suplementarias (extensiones de teléfono en hogares que cuentan con telefonía fija) y cambios tecnológicos (sustitución de los equipos telefónicos en los hogares).

**Pregunta:** ¿Se pueden hacer todos estos servicios?

**Respuesta:** Cada territorio decide cuál o cuáles hará. Cuando el inversionista directo define esto, puede simultáneamente hacer las tareas específicas que requiere la planificación de cada tipo de servicio. En los manuales están definidas el subconjunto de acciones que hay que realizar para planificar cada tipo de servicio. Como resultado de la planificación se obtiene la cantidad de servicios de cada tipo que se harán y los materiales y tecnológicos que se necesitan (tipo, cantidad y monto requerido para adquirirlos). Se requiere consultar el catálogo de materiales y equipos tecnológicos para cada tipo de servicio para hacer esta planificación.

**Pregunta:** ¿Hay algún documento oficial que contenga estos datos?

**Respuesta:** Sí, se llama Plan de inversiones de una DT. Pero esto es solo una propuesta que se le entrega al inversionista central que la revisa. Si detecta problema de correspondencia entre el monto asignado o el planificado o en lo servicios planificados y la cantidad de materiales y equipos tecnológicos que requieren; rechaza el plan y lo devuelve a la DT, que realiza nuevamente el proceso de planificación desde el principio. Hasta que no se aprueba el plan de inversiones de todas las DT, el inversionista central no puede elaborar el de la empresa para entregarlo al Gerente.

**Pregunta:** ¿La ejecución del plan se controla?

**Respuesta:** Por supuesto, el último día del mes los inversionistas directos confeccionan un informe de ejecución mensual de una DT, donde reflejan el cumplimiento de los indicadores de crecimiento telefónico, nuevos servicios, traslados, altas suplementarias y los cambios tecnológicos. Estos informes son entregados al inversionista central para que realice la conciliación con los datos de todos los territorios y confecciona el informe general del país; que lo entrega al Gerente.