

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
<p>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país )*100)</p>	49 %	0 %	70 %	74 %	74 %	76 %	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Ficha de reporte mensual de todos los concesionarios de telecomunicaciones en el Sistema de Transferencia de Información de telecomunicaciones (STI).</p>	1
<p>•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Nº de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Austral en el año t /Nº total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Austral)*100)</p>	n.m.	n.m.	8 %	21 %	50 %	57 %	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Hitos del proyecto. Se considerará los documentos oficiales de cumplimiento de cada hito; memorándum, correos electrónicos, decreto, publicación Diario Oficial, informe de avance, entre otros.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Institucional	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de la población en el país con acceso gratuito a Zonas WiFi ChileGob  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Población del país con acceso a Zonas WiFi al año t/Población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGob)*100)	0.0 %	8.5 %	0.0 %	31.7 %	63.0 %	90.0 %	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte de Seguimiento y Explotación del Proyecto  <u>Formularios/Fichas</u> Recepciones de Obras	3
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100)	45 %	48 %	55 %	55 %	55 %	60 %	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha e Informe de canales de TV en operación  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización.	4
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100)	17 %	35 %	32 %	18 %	33 %	24 %	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador con Informes de Fiscalización Departamento Operaciones	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t))</p>	22 días	23 días	22 días	21 días	23 días	23 días	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p> <p>División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos.Sistema de Gestión de Reclamos</p>	6
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)</p>	26 días	24 días	23 días	21 días	25 días	25 días	13%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p> <p>División Fiscalización, Departamento Operaciones y Depto. Análisis y Planificación.Sistema de Gestión de Fiscalización</p>	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO	$((N^{\circ} \text{ de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t} / N^{\circ} \text{ total de personas encuestadas en el año t}) * 100)$	93 %	91 %	93 %	n.m.	92 %	92 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	8
•Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora  Aplica Desagregación por Sexo: NO	$(\text{Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t} / N^{\circ} \text{ de concesiones otorgadas en el año t})$	74 días	111 días	78 días	113 días	114 días	110 días	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones	9

Notas:

1.-Mide el porcentaje de población con acceso a internet fijo a través de línea fija dedicada y población con servicio de Internet Móvil con banda ancha. Cabe señalar que el porcentaje de penetración medido, se ve afectado por el nivel de ingreso per capita de la población. Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de contratos de servicios de internet de las empresas de telecomunicaciones. El cálculo del indicador se realiza en base a la metodología OCDEE1 total de población del país (denominador del indicador) se obtiene de la población interpolada a diciembre 2017, de acuerdo a la proyección de población (2002-2020) realizada por el INE.

2.-El proyecto Fibra Óptica Austral, considera la ejecución de los siguientes hitos: Bases del Concurso:1. Elaboración de Bases- [Enero- Abril 2015]2. Aprobación de proyecto por parte de Dipres (presupuesto y definición del proyecto): [Abril 2015- Enero 2016]Tramitación CGR Bases de Concurso:3. Ingreso a CGR- [Enero 2016]4. Toma de razón CGR- [Mayo 2016]Presentación Propuestas5. Publicación llamado a Concurso- [Mayo - Junio 2016]6. Acto de Apertura- [Septiembre 2016]Evaluación y Adjudicación7. Consejo Desarrollo de las Telecomunicaciones Adjudicación- [Noviembre - Diciembre 2016]Total Tramitación Decretos8. Publicación Decreto Diario Oficial- [Junio 2017]Implementación del Proyecto9. Inicio de obras- [Enero 2018]10. Término de obras- [Noviembre 2018]11. Inicio de Servicio- [Diciembre 2018]Pagos de Subsidio12. Anticipo- [Enero - Diciembre 2017]13. Pago 1ra cuota del Subsidio - [Diciembre 2018]14. Pago 2da cuota del Subsidio- [Junio ? Diciembre 2019]El cumplimiento de los hitos N°6 al N°14, depende de la adjudicación del concurso y de factores externos a esta Subsecretaría. Las actividades comprometidas a ejecutar al año 2017, corresponden a las actividades de la 1 a la 8.

3.-El indicador contempla a la población de las comunas beneficiadas por el proyecto "Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi". La población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGov (denominador del indicador), corresponde al número de la población de las localidades por comuna beneficiadas. El número de la población del país y de las comunas corresponde a los datos Censo 2002. Cabe señalar, que el denominador del indicador se ha modificado (antes 11.405.850/ ahora 11.842.301), respecto del año anterior, considerando que 21/12/2015, se adjudicó el concurso público del proyecto "Servicios de Telecomunicaciones para Zonas WiFi, Fase 5? Espacios Culturales, Isla de Pascua y Región Metropolitana Código: FDT-2015-03, favoreciendo 13 comunas con 38 Zonas WiFi ChileGov en 2 regiones del país. El Proyecto y las Zonas WiFi adjudicadas deben cumplir con las siguientes condiciones para entrar en operación: ? Que los decretos de Concesión de servicio público de transmisión de datos estén totalmente tramitados (con toma de razón de la Contraloría General de la República y publicación en el Diario Oficial), para iniciar el despliegue del proyecto. ? La adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases

4.-El concepto de TV digital de libre recepción con señal oficial, no considera la señal digital a través de los canales de cable o satélite (TV pagada). La cobertura de las ciudades y población es potencial, debido a que las transmisiones van a abarcar gran parte de la extensión de la ciudad, por lo que puede que aún queden lugares de sombra. Para calcular el numerador del indicador se multiplica el total de la población por un factor de cobertura estimado (este factor se calcula en base a la potencia del transmisor, su ubicación geográfica respecto de la ciudad y las características geográficas, y se verifica con las mediciones de cobertura efectuadas una vez puesto en marcha el servicio). Se considera en la medición los permisos oficiales (con ley promulgada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión. El total de población del país (denominador del indicador) se obtiene de la población interpolada a diciembre 2017, de acuerdo a la proyección de población (2002-2020) realizada por el INE. El proceso oficial de migración de televisión con señal analógica a televisión con señal digital, es regulado según lo establecido en el Decreto 167 de 10 de octubre de 2014, que modificó el Plan de Radiodifusión Televisiva.

5.-La fiscalización de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija y móvil definida como estratégica), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, 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, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. La SUBTEL emitió las Res. Exentas que definen la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones para operadores de telefonía fija y móvil, fibra óptica e internet (ISP, NAP-PITS): 1.433, 1.434, 1.435, 1.436, 1.437, 1.438, 1.439, 1.440, 1.441, 1.442, 1.443, 1.444, 1.445, 1.446, 1.447, 1.448, 1.449, 1.450, 1.451, 1.452, 1.453, 1.454, 1.455, 1.456, 1.457, todas del año 2016 dando un total de 1.212 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel I. Estas Resoluciones Exentas constituyen la nueva declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país.

6.-Un reclamo con insistencia corresponde al derecho de los usuarios de telefonía móvil de presentar su reclamo ante Subtel, luego de haber presentado el reclamo (primera instancia) ante la respectiva compañía telefónica y no haber recibido una respuesta satisfactoria. La norma que regula este procedimiento es el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones DS 194 de 20/11/2012. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel. En tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo (mediante Resolución exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.

7.-Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas de forma presencial y por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a diciembre del año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Asimismo considera las denuncias sobre temáticas de alto impacto para la ciudadanía tales como: ley de antenas, ley de radios comunitarias, radios operando en condición de ilegal., neutralidad de red (calidad de servicio de internet y velocidad mínima garantizada), operación de proyectos subsidiados a través del FDT, reglamentaciones asociadas a la legislación de emergencia y reconstrucción asociadas a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, operación del sistema de alerta de emergencia, etc. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles según las fechas registradas en la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no es estándar; y según el nivel de complejidad requiere diferentes niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, pudiendo requerir mayor plazos.

8.-Los datos para validar este indicador se obtendrán a partir de la aplicación de una encuesta (s) de satisfacción de usuarios del año t y/o de Instrumentos de Opinión, desarrollado por un ente externo a Subtel, que permitan levantar información bajo una pregunta asistida respecto del conocimiento, de al menos uno, de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. El objetivo general del estudio es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago y del servicio de internet residencial, por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y representativa a nivel nacional y regional( aprox 14 mil encuestados), de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.

9.-La medición de los tiempos promedios de trámite se efectúa considerando la totalidad de las solicitudes asociadas a cada servicio cuyo trámite concluyó en un determinado mes. Se establece el tiempo promedio considerando como fecha de ingreso el de la solicitud que genera el inicio del trámite respectivo y como fecha de egreso aquella del respectivo decreto (exento o con toma de razón) que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborales (lunes a viernes). Este indicador considera el trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y las modificaciones de concesiones de servicios de radiodifusión sonora. En los procesos referidos al trámite de concesiones, se consideran los trámites normales para cada

servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y cuentan con toda la información necesaria del proceso, esto es que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ni análisis especiales, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos o medidas precautorias, presentación ante los tribunales de justicia, solicitudes que requieran rectificación y/o republicación de extractos, solicitudes que incorporen complemento durante la tramitación, solicitudes que consideren instalación de estaciones base en un emplazamiento común, solicitudes que requieran de un análisis de propagación radioeléctrica, etc.