

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Estimado 2017	Meta 2018	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>1 Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100</p>	48 % (8553146/17819054)*100	55 % (9892092/18006407)*100	56 % (10243354/18191884)*100	58 % (10707558/18373917)*100	60 % (11077840/18463068)*100	65 % (12026895/18552218)*100	5%	<p><u>Formularios/Ficha</u> s Ficha e Informe de canales de TV en operación</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización.</p>	1
<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>2 Tiempo promedio de resolución de reclamos de segunda instancia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de días hábiles de resolución de reclamos de segunda instancia realizados durante el año t/Total de reclamos de segunda instancia resueltos en el año t</p>	23 días 453960/20065	22 días 408792/18468	18 días 414434/22523	19 días 238055/12463	23 días 572470/24890	22 días 631840/28720	15%	<p><u>Formularios/Ficha</u> s Ficha de reporte mensual del indicador</p>	2
<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>3 Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la</p>	<p>Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicacion es resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicacion</p>	24 días 16816/701	23 días 14706/648	22 días 11423/513	22 días 6657/301	25 días 14300/572	25 días 19200/768	15%	<p><u>Formularios/Ficha</u> s Ficha de reporte mensual del indicador</p>	3

	Subsecretaría Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	es en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resultadas en el año t									
●Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  4 Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/Nº de tramites de concesiones otorgadas en el año t	160 días 121976/763	146 días 131800/901	165 días 101320/614	175 días 95619/545	156 días 118365/759	150 días 128000/851	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte/ Planilla con tramite de autorizaciones del Sistema de Gestión de Autorizaciones	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/Resultado Intermedio</u>  5 Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país)*100	0 % (0/0)*100	70 % (12683738/18052776)*100	84 % (15338345/18191884)*100	88 % (16127271/18373917)*100	89 % (16352786/18373917)*100	92 % (17068040/18552218)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Ficha de reporte mensual de todos los concesionarios de telecomunicaciones en el Sistema de Transferencia de Información de telecomunicaciones (STI).	5
●Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Producto</u>  6 Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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	N.M.	8 % (1/12)*100	50 % (7/14)*100	36 % (5/14)*100	50 % (7/14)*100	64 % (9/14)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> 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.	6

<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/Producto</u></p> <p>7 Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	<p>35 % (302/852) *100</p>	<p>32 % (271/852) *100</p>	<p>35 % (297/852) *100</p>	<p>14 % (165/1212) *100</p>	<p>24 % (285/1212) *100</p>	<p>24 % (291/1212) )*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador con Informes de Fiscalización Departamento Operaciones</p>	<p>7</p>
---	--	--	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	------------	---	----------

Notas:

1 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.

2 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.

3 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. Las etapas del proceso realizado bajo a los estándar de calidad de atención de una denuncia que considera: ingreso de la denuncia, visita en terreno, elaboración del informe técnico con resultado de fiscalización (considera mediciones con instrumental técnico) y la elaboración del oficio de respuesta al denunciante. 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.

4 El indicador considera el total de trámites de autorizaciones de otorgamiento, modificación de concesión de servicios públicos e intermedios y modificación de radiodifusión sonora a través de Decreto, excluyendo solo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética. Los tiempos de tramitación se miden en días hábiles.

5 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 cápita 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 OCDE

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.

6 1)El proyecto Fibra Óptica Austral, considera la ejecución de los siguientes hitos:

Bases de Concurso:

1. Reformulación de Bases Específicas ? [Enero ? Febrero 2017]
2. Aprobación del proyecto por parte de Dipres ? [Marzo ? Abril 2017]

Tramitación CGR Bases Concursales:

3. Ingreso a CGR ? [Abril ? Mayo 2017]
4. Toma de Razón CGR [Mayo 2017]

Presentación de propuestas:

5. Publicación llamado a Concurso ? [Mayo 2017]
6. Acto de apertura y evaluación de propuestas ? [Julio - Septiembre 2017]

Evaluación y adjudicación:

7. Consejo Desarrollo de las Telecomunicaciones ? Adjudicación [ Septiembre ? Octubre 2017]

Total Tramitación de Decretos:

8. Publicación Decreto Diario Oficial ? [Diciembre 2017 ? Abril 2018]

Implementación del Proyecto:

9. Inicio de Obras ? [Febrero ? Abril 2019]
10. Término de Obras ? [Febrero ? Abril 2020]
11. Inicio de Servicio ? [Abril ? Julio 2020]

Pagos Subsidio:

12. Anticipo ? [Diciembre 2017? Diciembre 2018]
13. Pago 1ra cuota del Subsidio ? [Marzo ? Julio 2020]
14. Pago 2da. Cuota del Subsidio ? [Diciembre 2020]

El cumplimiento de los hitos N°8 al N°14, depende de la adjudicación del concurso y de factores externos a esta Subsecretaría. Las actividades comprometidas a ejecutar al año 2018, corresponden a las actividades 8 y 12

7 Se entiende por sitio crítico nivel I como: ?aquella infraestructura de telecomunicaciones de la estación base, con todos sus componentes y equipamiento técnico, asociado a telefonía fija, telefonía móvil y fibra óptica que deben mantener una autonomía energética de 48 horas?. Un punto de sitio crítico contiene equipos , torres y antenas ubicados en la estación base. 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 1. 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.