

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<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 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Porcentaje de estudiantes matriculados en establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación" y conectados a internet banda ancha</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de estudiantes, matriculados al 30 de junio de año t, de establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación" y conectados a internet banda ancha al año t/N° de estudiantes, matriculados al 30 de junio de año t, de establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación")*100</p>	0 %	N.C.	45 % (1428459/3204978)*100	90 % (2888258/3204978)*100	95 % (3057030/3204978)*100	98 % (3140878/3204978)*100	20%	<p>Formularios/Fichas</p> <p>Reporte de monitoreo mensual</p>	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p>	<p>(Población del país con acceso a la</p>	N.C.	N.C.	34 % (5795356/17248450)	39 % (6789766/17340603)*	42 % (7208323/17340603)*	43 % (7532230/17340603)	10%	<p>Reportes/Informes</p> <p>Ficha de</p>	2	2

informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	2 Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100			)*100	100	100	)*100		reporte mensual del indicador/Informe de Fiscalización.  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de canales de TV con apertura de nuevas transmisiones		
•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>  3 Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	N.C.	5 % (42/879)*100	10 % (88/879)*100	15 % (132/879)*100	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador Informes de Fiscalización Departamento Fiscalización de Redes y Servicios y Departamento Análisis y Planificación	3	3
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u>  4 Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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)	24 días (183360/7640)	21 días (98571/4608)	24 días (216616/8980)	23 días (119800/5210)	25 días (300000/12000)	26 días (300885/11573)	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos	4	4
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y	<u>Calidad/Producto</u>	Sumatoria de días laborales de tramitación	36 días 7841/220	33 días 9749/297	26 días 12528/482	26 días 4505/174	31 días 11160/360	30 días 14700/490	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de	5	5

fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	5 Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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								reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones		
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  6 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 Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100	0 % (0/0)*100	65 % (1421/2200)*100	49 % (3354/6844)*100	S.I.	50 % (1100/2200)*100	55 % (1210/2200)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	6	6
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<u>Calidad/Producto</u>  7 Tiempo promedio de tramite de concesiones 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/N° de concesiones otorgadas en el año t	87 días 79953/915	91 días 52159/575	89 días 94582/1060	89 días 24558/276	84 días 68040/810	133 días 119700/900	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones	7	7
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de	<u>Calidad/Producto</u>	Sumatoria tiempo de tramitación de	25 días 19600/784	26 días 15737/608	25 días 18615/740	23 días 7367/317	24 días 15600/650	21 días 15540/740	10%	<u>Formularios/Fichas</u>	8	8

radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	8 Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t								Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones		
---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 El universo de los alumnos considerados en el indicador, se calculará en base a las matrículas de los establecimientos municipales y particulares subvencionadas declarados en las bases del concurso, adjudicados en el proyecto Conectividad para la Educación, actualizadas al 30 de junio del año t. Los establecimientos educacionales conectados son aquellos adjudicados por el proyecto que aceptaron el servicio de internet o que estando adjudicados por el proyecto rechazaron por disponer del servicio de internet banda ancha superior. Las escuelas conectadas se controlarán mediante sistema de reporte de validación por monitoreo mensual a cargo del Administrador de Banda Ancha (ABA). Se entenderá como escuelas conectadas, aquellas que cuenten con el Formulario de Alta de Servicio, esto que han cumplido con el requisito de inicio de servicio (realización de test de velocidad y firma y timbre del formulario de orden de trabajo, ambos recepcionados por el representante del establecimiento educacional). En la eventualidad que una escuela conectada no cuente con servicio, será gestionado por el ABA con los respectivos operadores, mediante análisis diario de alarmas y fallas provistos por los mismos operadores y por los reclamos de no servicio que informen las respectivas escuelas a la plataforma de atención telefónica del ABA.

2 El indicador contempla a la población de las ciudades Arica, Antofagasta, Los Vilos, Gran Valparaíso, Gran Concepción, Temuco, Osorno, Punta Arenas y Santiago, que tendrán cobertura de señal de TVD de libre recepción durante el año 2013.

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.

Se considera en la medición los permisos oficiales (con ley dictada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión.

3 La fiscalización de la infraestructura crítica 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.

El rol de esta Subsecretaría es fiscalizar la correcta aplicación por parte de las concesionarias de la Ley N° 20.478 y su Reglamento, respecto de las obligaciones y requisitos que les impone para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de fiscalizaciones aleatorias de los sitios críticos, comprobando la habilitación o grado de avance en el sitio, de los equipos electrógenos, bancos de baterías, estanques de combustible, según corresponda, para asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico.

4 Los reclamos que pasan de un año a otro continúan siendo sometidos al proceso de tramitación y resolución de reclamos y no se incluyen en el cálculo. 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. 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.

5 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas 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, portabilidad numérica fija y móvil, neutralidad de red (calidad de servicio de internet), 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 por las fechas dadas por la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no son estándares. Muchas requieren mayores niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo.

6 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.

Durante el año 2012 se realizaron cambios de orden metodológico y de alcance a la encuesta focalizándose en un modelo de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

7 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 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.

Se entiende por Servicios Públicos: destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general, diseñados para interconectarse con otros servicios públicos de telecomunicaciones.

Servicios Intermedios: servicios prestados por terceros, a través de instalaciones y redes, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general, o prestar servicio telefónico de larga distancia a la comunidad en general. Este indicador incluye las solicitudes que ingresen por la Ley 20599, de torres.

8 Servicios Limitados de Telecomunicaciones: son servicios destinados a satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones de determinadas empresas, entidades o personas previamente convenidas con éstas. Las cuales no podrá dar acceso a tráfico desde o hacia los usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones. Esta meta considera las solicitudes ingresadas desde el 01.01 del año t.

El proceso se inicia con la fecha de ingreso a oficina de partes y terminan con la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución), estableciendo la medición en días laborales. En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos, y presentación ante los tribunales de justicia, etc.

Se consideran trámites "no normales": los Permisos de Televisión por Cable, Servicio de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa).

Supuesto Meta:

1 Que exista factibilidad técnica para implementar los servicios

2 Que la ley de TV digital este promulgada 6 meses antes del periodo final de medición.

Que la industria comience a desplegar su red de transmisión a regiones.

Contar con recursos presupuestarios para disponer de transmisores.

3 Disponer de los recursos necesarios para abordar el proceso de fiscalización de la infraestructura crítica de telecomunicaciones, entregados a través del presupuesto para el año t. Contar con adecuadas condiciones climáticas y de accesibilidad para las visitas a los sitios críticos ubicados en distintos puntos del país.

4 El cumplimiento de ésta meta está condicionado a que no exista una demanda superior a 10.000 reclamos ingresados al año, con un ingreso mensual no superior a 833 reclamos.

Disponer de los recursos necesarios para abordar el proceso de atención y resolución de reclamos, entregados a través del presupuesto para el año t.

5 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución. Disponer de los recursos necesarios para abordar el proceso de atención y resolución de denuncias, entregados a través del presupuesto para el año t.

Contar con adecuadas condiciones climáticas y de accesibilidad para las visitas en terreno ubicados en distintos puntos del país.

Que el tipo de denuncia sea de una complejidad técnica mayor, que implique situaciones extraordinarios no consideradas en el estándar tipo de resolución como por ejemplo mediciones técnicas adicionales que requiera algún tipo de pronunciamiento, complementos de información y revisión de datos extras, etc.

6 Cambio fundamentales en la normativa que regula los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Situaciones externas de contingencia nacional que afecten la percepción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Disponer de los recursos presupuestarios necesarios para la contratación del estudio de medición del año 2013.

7 El cumplimiento esta condicionado a que no exista un aumento significativo superior a 1.000 solicitudes.

8 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que no exista un aumento significativo superior a 740 solicitudes.