

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014**

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

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2010 | Efectivo 2011                  | Efectivo 2012                  | Efectivo a Junio 2013          | Meta 2014                      | Medios de Verificación  | No-tas |
|---|---|---|---------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|--------|
| <p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.</p>   | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: NO</p>                              | <p>Sumatoria días hábiles de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t</p> | 0.0 días      | 26.8 días<br>20223.0/756<br>.0 | 22.7 días<br>16627.0/733<br>.0 | 19.0 días<br>5181.0/273.<br>0  | 23.0 días<br>16882.0/734<br>.0 | <p><u>Formularios/Fichas</u><br/>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p>   | 1      |
| <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>2 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<br/>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>   | N.C.          | 34 %<br>(5795356/17248450)*100 | 40 %<br>(6927371/17402630)*100 | 43 %<br>(7443899/17402631)*100 | 46 %<br>(8031070/17402630)*100 | <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Ficha de reporte mensual del indicador/Informe de Fiscalización.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u><br/>Informe de canales de TV con apertura de nuevas transmisiones</p> | 2      |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2010                   | Efectivo 2011                    | Efectivo 2012                     | Efectivo a Junio 2013            | Meta 2014                         | 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/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>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>0 %<br/>(0/0)*100</p>        | <p>N.C.</p>                      | <p>13 %<br/>(110/879)*100</p>     | <p>4 %<br/>(34/850)*100</p>      | <p>20 %<br/>(170/850)*100</p>     | <p>Formularios/Fichas<br/>Ficha de reporte mensual del indicador<br/>Informes de Fiscalización<br/>Departamento<br/>Fiscalización de Redes y Servicios y<br/>Departamento<br/>Análisis y Planificación</p> | <p>3</p> |
| <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>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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: 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>  | <p>21 días<br/>(98571/4608)</p> | <p>24 días<br/>(216616/8980)</p> | <p>27 días<br/>(332423/12524)</p> | <p>21 días<br/>(116548/5526)</p> | <p>23 días<br/>(286074/12438)</p> | <p>Formularios/Fichas<br/>Ficha de reporte mensual del indicador<br/>División<br/>Fiscalización,<br/>Departamento<br/>Gestión de Reclamos</p>  | <p>4</p> |
| <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>5 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<br/>Aplica Gestión Territorial: 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> | <p>33 días<br/>9749/297</p>     | <p>26 días<br/>12528/482</p>     | <p>26 días<br/>12116/460</p>      | <p>25 días<br/>5008/200</p>      | <p>29 días<br/>13688/472</p>      | <p>Formularios/Fichas<br/>Ficha de reporte mensual del indicador<br/>División<br/>Fiscalización,<br/>Departamento<br/>Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>                              | <p>5</p> |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2010               | Efectivo 2011               | Efectivo 2012               | Efectivo a Junio 2013 | Meta 2014                   | Medios de Verificación  | No-tas |
|---|---|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|---|--------|
| •Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>6 Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>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 | 65 %<br>(1421/2200)<br>*100 | 49 %<br>(3354/6844)<br>*100 | 92 %<br>(6381/6935)<br>*100 | N.M.                  | 75 %<br>(5290/7054)<br>*100 | <u>Reportes/Informes</u><br>Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición                      | 6      |
| •Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.                | <u>Calidad/Producto</u><br><br>7 Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO                              | Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t   | 91 días<br>52159/575        | 89 días<br>94582/1060       | 75 días<br>42641/565        | 59 días<br>9780/166   | 120 días<br>120000/1000     | <u>Formularios/Fichas</u><br>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones | 7      |

Notas:

1 Los Servicios Limitados de Telecomunicaciones incluidos son los 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, que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, y que no requieren de intervención de terceros a SUBTEL; y los Permisos de Televisión por Cable.

No incluye el trámite de los servicio de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa) y las solicitudes con reparos.

Los días hábiles de tramitación de cada permiso corresponde al periodo entre la fecha de ingreso a oficina de partes de la solicitud y la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución).

2 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 número de la población estimada por ciudad se obtiene a partir de las proyecciones de población por ciudad entregadas por el INE.

3 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.

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 electrogénos, bancos de baterías, estanques de combustible, según corresponda, para asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico.

La SUBTEL emitió las Res. Exentas que definen la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones para operadores de telefonía fija y móvil: Res.Exentas N°s: 3.141, 3.142, 3.143, 3.144, 3.145, 3.146, 3.147, 3.148, 3.149, 3.150, 3.151, 3.152, 3.153, 3.154, todas del 12 de Junio de 2012, con un total de 850 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica. Estas Res. constituyen la declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país, cuya principal característica es la autonomía de energía de respaldo de 48 horas, condición que permite la continuidad de los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil) frente a situaciones de emergencia.

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 2013 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.